

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi yang signifikan dalam sistem pembayaran digital di Indonesia. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah hadirnya *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang dikembangkan oleh Bank Indonesia untuk mewujudkan sistem pembayaran yang terintegrasi, efisien, dan aman. Implementasi QRIS menjadi salah satu langkah strategis dalam mendukung percepatan transformasi digital nasional, khususnya pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Agar implementasi sistem pembayaran digital tersebut dapat berjalan secara optimal, diperlukan evaluasi terhadap tingkat keberhasilan sistem menggunakan pendekatan ilmiah yang mampu menilai berbagai aspek keberhasilan implementasi. Salah satu model evaluasi yang banyak digunakan adalah *Information Systems (IS) Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Model ini mengevaluasi keberhasilan sistem informasi melalui enam dimensi utama, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*, sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keberhasilan suatu sistem informasi [1][2].

Digitalisasi pada sektor UMKM memiliki urgensi yang tinggi mengingat sektor ini merupakan salah satu penggerak utama perekonomian nasional. Implementasi QRIS diharapkan mampu meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat proses pembayaran, mempermudah pencatatan keuangan, serta memperluas akses pasar bagi pelaku UMKM. Namun demikian, keberhasilan implementasi QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh tersedianya teknologi, tetapi juga ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta pengalaman pengguna selama menggunakan sistem pembayaran digital tersebut [3]. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas sistem merupakan faktor penting dalam meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sebuah sistem informasi [2]. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi yang lebih mendalam mengenai bagaimana UMKM benar-benar merasakan manfaat QRIS dalam operasional usaha mereka [4]. Kondisi tersebut

menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi QRIS pada UMKM tidak hanya ditentukan oleh adopsi teknologi, tetapi juga oleh kualitas sistem, layanan, serta persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

Di samping faktor-faktor yang terdapat dalam Model IS *Success*, kepercayaan (*trust*) juga menjadi salah satu faktor yang semakin penting dalam implementasi sistem pembayaran digital. Dalam konteks penggunaan QRIS, pelaku UMKM tidak hanya mempertimbangkan kualitas sistem maupun kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga tingkat kepercayaan terhadap keamanan transaksi, keandalan sistem, perlindungan data, serta kemampuan penyedia layanan dalam menjamin kelancaran transaksi. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan mendorong pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS secara berkelanjutan, sedangkan rendahnya tingkat kepercayaan dapat menghambat penggunaan sistem meskipun kualitas teknologi yang tersedia sudah baik. Oleh karena itu, *trust* dipandang sebagai faktor yang mampu menjembatani hubungan antara kualitas sistem yang dirasakan pengguna dengan keputusan untuk menggunakan sistem pembayaran digital secara berkelanjutan[5].

Penelitian mengenai efektivitas penggunaan QRIS pada UMKM telah dilakukan di berbagai daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QRIS mampu meningkatkan efektivitas transaksi UMKM kuliner di Bogor meskipun masih terdapat kekurangan pada aspek layanan [3]. Temuan lain menunjukkan bahwa QRIS meningkatkan efisiensi transaksi UMKM di Karangasem, namun kendala literasi digital masih menjadi hambatan signifikan [4]. Studi selanjutnya menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan merupakan faktor utama yang menentukan intensi UMKM dalam menggunakan QRIS [6]. Selain itu, penelitian lain membuktikan bahwa kualitas layanan QRIS berpengaruh penting terhadap kepuasan transaksi digital [7], sementara penggunaan QRIS juga ditemukan berdampak positif terhadap keputusan pembelian konsumen [8]. Hasil-hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa meskipun QRIS memberikan dampak positif, masih diperlukan evaluasi yang lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor penentu keberhasilannya secara menyeluruh.

Selain penelitian terkait QRIS, sejumlah studi juga memanfaatkan model IS *Success* untuk mengevaluasi berbagai sistem informasi di sektor pemerintahan maupun bisnis. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan

terhadap kepuasan pengguna [9]. Studi lainnya menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat bersih merupakan penentu utama keberhasilan sistem informasi [10]. Penelitian lain juga membuktikan bahwa model IS *Success* mampu menjelaskan keberhasilan implementasi aplikasi digital melalui dimensi kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [11]. Meskipun demikian, perkembangan teknologi pembayaran digital menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi suatu sistem tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Meskipun berbagai penelitian mengenai QRIS maupun Model IS *Success* telah banyak dilakukan, masih terdapat *research gap* yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, minat menggunakan, maupun dampak ekonomi penggunaan QRIS, tanpa mengintegrasikan variabel *trust* dalam evaluasi keberhasilan sistem informasi. Padahal, pada sistem pembayaran digital, kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan. Selain itu, sebagian besar penelitian dilakukan di wilayah yang memiliki tingkat kesiapan digital relatif tinggi sehingga hasilnya belum sepenuhnya menggambarkan kondisi daerah dengan karakteristik yang berbeda, seperti Kota Lhokseumawe. Penelitian mengenai digitalisasi UMKM pascapandemi juga menunjukkan bahwa tingkat kesiapan digital UMKM di Indonesia masih sangat beragam sehingga diperlukan evaluasi yang lebih komprehensif terhadap implementasi QRIS pada berbagai daerah [12]. Hal ini memperkuat kebutuhan adanya evaluasi implementasi QRIS dengan pendekatan ilmiah yang lebih komprehensif di wilayah yang belum banyak diteliti [13].

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi QRIS sebagai inovasi pembayaran digital pada UMKM di Kota Lhokseumawe menggunakan Model Information Systems (IS) Success yang dikembangkan dengan menambahkan variabel *Trust*. Penambahan variabel ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* memengaruhi *Trust* dan *User Satisfaction*, serta bagaimana *Trust* mendorong *Use* yang pada akhirnya memberikan *Net*

Benefits bagi pelaku UMKM. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian sistem informasi, tetapi juga menjadi masukan bagi pemerintah daerah, Bank Indonesia, penyedia layanan pembayaran digital, serta pelaku UMKM dalam meningkatkan efektivitas implementasi QRIS dan mendukung percepatan transformasi digital ekonomi daerah secara berkelanjutan. [11], [12]. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi tinggi untuk mendukung percepatan digitalisasi ekonomi daerah dan penguatan daya saing UMKM secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat keberhasilan implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai sistem pembayaran digital pada UMKM di Kota Lhokseumawe berdasarkan pengembangan Model *Information Systems* (IS) *Success* dengan penambahan variabel *Trust*?
2. Bagaimana pengaruh *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* terhadap *Trust* dan *User Satisfaction* pada penggunaan QRIS di kalangan UMKM Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimana pengaruh *Trust* terhadap *Use* pada penggunaan QRIS di kalangan UMKM Kota Lhokseumawe?
4. Bagaimana pengaruh *Use* dan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* dalam implementasi QRIS pada UMKM Kota Lhokseumawe?

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian, diperlukan adanya batas-batas penelitian. Batasan Ruang lingkup masalah dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital di Kota Lhokseumawe.
2. Penelitian ini menggunakan Model *Information Systems* (IS) *Success* yang dikembangkan dengan menambahkan variabel *Trust*, sehingga variabel yang dianalisis meliputi *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Trust*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*.

3. Jumlah UMKM yang dijadikan responden dalam penelitian ini dibatasi sebanyak 110 UMKM yang menggunakan QRIS di Kota Lhokseumawe. Responden yang dipilih tidak dibatasi pada jenis usaha tertentu, melainkan mencakup berbagai jenis UMKM secara umum, dengan kriteria utama adalah pelaku usaha yang aktif menggunakan QRIS dalam kegiatan transaksi.
4. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat keberhasilan implementasi QRIS sebagai sistem pembayaran digital pada UMKM di Kota Lhokseumawe menggunakan pengembangan Model *Information Systems (IS) Success* dengan penambahan variabel *Trust*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* terhadap *Trust* dan *User Satisfaction* pada penggunaan QRIS di kalangan UMKM Kota Lhokseumawe.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Trust* terhadap *Use* pada penggunaan QRIS di kalangan UMKM Kota Lhokseumawe.
4. Untuk menganalisis pengaruh *Use* dan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* dalam implementasi QRIS pada UMKM di Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi, melalui penerapan dan pengembangan Model *Information Systems (IS) Success* dengan menambahkan variabel *Trust* pada konteks implementasi QRIS. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem pembayaran digital pada sektor UMKM.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pelaku UMKM

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penggunaan QRIS sehingga pelaku UMKM dapat meningkatkan pemanfaatan sistem pembayaran digital secara lebih optimal.

2. Bagi Pemerintah, Bank Indonesia, dan Penyedia Layanan Pembayaran Digital

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta membangun kepercayaan (*trust*) pengguna guna mendukung keberhasilan implementasi QRIS.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi keberhasilan sistem informasi maupun sistem pembayaran digital, khususnya penelitian yang mengembangkan Model *Information Systems (IS) Success* dengan penambahan variabel *Trust*.