

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) di Kota Semarang dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean serta tambahan variabel trust. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden pengguna QRIS. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan diolah menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Selanjutnya, penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan trust, sedangkan kepuasan pengguna juga berpengaruh signifikan terhadap trust. Temuan ini menegaskan bahwa faktor kualitas sistem, informasi, dan layanan merupakan pendorong utama dalam meningkatkan penggunaan QRIS. Selain itu, kepuasan dan kepercayaan pengguna menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan penggunaan sistem pembayaran digital.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperluas model DeLone dan McLean melalui penambahan variabel trust, serta memberikan implikasi praktis bagi regulator, pelaku usaha, dan lembaga keuangan untuk meningkatkan efektivitas implementasi QRIS di Indonesia.

Kata Kunci: QRIS, pembayaran digital, model DeLone dan McLean, penggunaan, kepuasan, kepercayaan