

ABSTRAK

Transformasi digital pada sistem pembayaran menjadi strategi penting dalam meningkatkan efisiensi operasional lembaga keuangan mikro. Program PNM Mekaar telah mengimplementasikan digitalisasi pembayaran untuk mempercepat transaksi, meningkatkan akurasi pencatatan, dan memperkuat monitoring pembiayaan. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan berupa rendahnya literasi digital pengguna, kesiapan organisasi yang beragam, serta keterbatasan infrastruktur digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi transformasi digital sistem pembayaran yang mampu meningkatkan efisiensi transaksi dan kinerja pembiayaan pada Program PNM Mekaar. Penelitian menggunakan pendekatan mixed method dengan desain sequential explanatory, yang mengombinasikan survei kepada debitur Program PNM Mekaar dan wawancara mendalam dengan Account Officer, supervisor lapangan, tim digital, serta pengelola program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi digital dan kemudahan penggunaan sistem merupakan faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi pembayaran. Digitalisasi pembayaran terbukti meningkatkan efisiensi transaksi melalui percepatan proses pembayaran, otomatisasi pencatatan, pengurangan kesalahan administrasi, serta peningkatan monitoring pembayaran secara real-time. Namun, keberhasilan implementasi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, peran Account Officer, integrasi sistem, dan kualitas infrastruktur digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital yang efektif memerlukan sinergi antara teknologi, organisasi, infrastruktur, dan kesiapan pengguna untuk menghasilkan peningkatan efisiensi transaksi serta kinerja pembiayaan yang berkelanjutan.

Kata kunci: transformasi digital, digitalisasi pembayaran, efisiensi transaksi, kinerja pembiayaan.

