

**"PENGARUH IMPLEMENTASI QRIS TERHADAP EFEKTIVITAS
SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL DI KOTA BANDAR LAMPUNG"**

(Tugas UTS Metode Penelitian Administrasi Publik)

Oleh

ANISA REGINA PUTRI

NPM 2416041119



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Teori Kebijakan Publik	8
2.1.2 Teori Implementasi Kebijakan Publik	9
2.1.3 Teori Governansi Digital	10
2.1.4 Teori Efektivitas Kebijakan Publik.....	11
2.1.5 Teori Inovasi Sektor Publik	12
2.1.6 Teori Inklusi Keuangan Digital	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Berpikir	18
2.4 Hipotesis.....	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Paradigma Penelitian	23
3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian	25
3.3 Metode Operasional Konsep	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5 Metode Pengujian Data.....	31
3.6 Metode Analisis Data.....	34
3.7 Keterbatasan Penelitian	34
DAFTAR PUSTAKA.....	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam dekade terakhir telah mengubah pola interaksi sosial, ekonomi, dan administrasi publik di berbagai sektor kehidupan. Transformasi digital yang semakin pesat mendorong munculnya berbagai inovasi dalam sistem pembayaran non-tunai, salah satunya melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS merupakan standar pembayaran digital berbasis *QuickResponse* (QR) *code* yang dikembangkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk menyatukan berbagai sistem QR dari penyelenggara pembayaran yang berbeda di Indonesia. Penerapan QRIS diresmikan secara nasional pada tahun 2019 sebagai bagian dari kebijakan *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025* (BSPI 2025) yang menekankan efisiensi, inklusivitas, dan keamanan transaksi digital (Bank Indonesia, 2022).

QRIS atau *Quick Response Code Indonesian Standard* merupakan kebijakan publik digital yang dikembangkan oleh Bank Indonesia sebagai bagian dari *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia* (BSPI) 2025. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi sistem pembayaran, memperluas inklusi keuangan, serta mendukung pertumbuhan ekonomi digital nasional. Melalui Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019, Bank Indonesia menetapkan QRIS sebagai standar nasional kode QR untuk transaksi pembayaran di Indonesia. Sebagai kebijakan publik, QRIS dirancang untuk menciptakan sistem pembayaran yang terintegrasi dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Implementasi kebijakan ini melibatkan kolaborasi antara Bank Indonesia, lembaga keuangan, pemerintah daerah, dan penyedia jasa sistem pembayaran. Dengan demikian, QRIS bukan hanya inovasi teknologi, tetapi juga bagian dari kebijakan strategis pemerintah dalam mewujudkan tata kelola keuangan digital yang efisien dan inklusif.

Digitalisasi sistem pembayaran menjadi agenda penting dalam meningkatkan efisiensi ekonomi nasional. Berdasarkan laporan resmi Bank Indonesia (2025), hingga September 2025 tercatat lebih dari 50 juta merchant nasional telah menggunakan QRIS sebagai sarana pembayaran digital. Jumlah ini meningkat signifikan dibandingkan dengan tahun 2023 yang hanya sekitar 30 juta merchant, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Perkembangan Merchant Pengguna QRIS di Indonesia (2020–2025)

Tahun	Jumlah Merchant QRIS	Pertumbuhan (%)
2020	6,6 Juta	-
2021	12 Juta	+81,8%
2022	24 Juta	+100%
2023	30 Juta	+25%
2024	41 Juta	+36,7%
2025*	50 Juta	+22%

Sumber: Bank Indonesia (2025), “Implementasi QRIS Dorong Inklusi Keuangan Digital” (siaran pers SP_27/17025). Data 2025 merupakan proyeksi hingga September 2025.

Provinsi Lampung, khususnya Kota Bandar Lampung, termasuk salah satu wilayah dengan pertumbuhan penggunaan QRIS yang pesat di Pulau Sumatra. Berdasarkan data Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Lampung (KPwBI Lampung, 2024), jumlah pengguna QRIS di Lampung mencapai 468.375 pengguna, meningkat dari 310.000 pengguna pada tahun sebelumnya. Dari jumlah tersebut, sekitar 60% merupakan pelaku UMKM dan 40% pengguna individu. Rinciannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.2 Data Pengguna QRIS di Provinsi Lampung (2022–2024)

Tahun	Jumlah Pengguna	Pelaku UMKM (%)	Pengguna Individu (%)	Pertumbuhan (%)
2023	245.000	65	35	-
2024	310.000	62	38	+26,5%
2025	468.375	60	40	+51,1%

Sumber: KPwBI Provinsi Lampung (2024), “Laporan Perkembangan Ekonomi Digital Daerah.” Data diolah oleh peneliti (2025).

Peningkatan tersebut memperlihatkan adanya perubahan perilaku masyarakat menuju *cashless society*, yaitu kondisi di mana transaksi ekonomi dilakukan secara digital tanpa menggunakan uang tunai. Fenomena ini diperkuat oleh dukungan pemerintah dan lembaga keuangan dalam mendorong digitalisasi layanan publik serta pembayaran elektronik. Dalam konteks administrasi publik, sistem pembayaran digital menjadi bagian dari implementasi *digital governance* yang bertujuan meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Menurut Indrajit (2020), keberhasilan implementasi layanan digital bergantung pada kemampuan pemerintah mengintegrasikan teknologi dengan kebutuhan masyarakat secara efisien dan aman.

Namun, efektivitas implementasi QRIS di Kota Bandar Lampung belum sepenuhnya optimal. Sebagian pelaku UMKM menghadapi kendala seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi keuangan digital, dan belum meratanya fasilitas pendukung di pasar-pasar tradisional. Di sisi lain, tidak semua pengguna merasa yakin terhadap keamanan transaksi digital, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah.

Penelitian Setianingrum (2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan promosi penggunaan QRIS berpengaruh terhadap peningkatan transaksi non-tunai, namun terdapat hambatan berupa keraguan keamanan data dan keandalan sistem. Sementara itu, Roisyah (2024) mengungkapkan bahwa efektivitas QRIS dipengaruhi oleh faktor kepercayaan pengguna dan kinerja penyelenggara dalam

menjamin stabilitas sistem. Hasil tersebut relevan dengan fenomena di Kota Bandar Lampung, di mana adopsi QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, tetapi juga oleh kepercayaan dan literasi digital masyarakat.

Dari sisi kebijakan publik, implementasi QRIS mendukung tujuan pemerintah dalam memperluas inklusi keuangan nasional. Melalui program *QRIS 1 Merchant 1 QR Code*, Bank Indonesia menargetkan seluruh pelaku usaha di perkotaan dan pedesaan dapat menerima pembayaran digital. Namun, target tersebut menghadapi tantangan berupa keterbatasan literasi digital, kesenjangan infrastruktur, dan kurangnya dukungan pembinaan dari pemerintah daerah (BI Lampung, 2024). Efektivitas sistem pembayaran digital dapat diukur melalui beberapa aspek: kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, keamanan, dan keandalan sistem. Wibowo (2021) menyatakan bahwa efektivitas sistem pembayaran digital tercapai apabila teknologi mampu meningkatkan efisiensi waktu, menekan biaya transaksi, dan memperluas akses layanan keuangan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas diartikan sebagai keberhasilan QRIS dalam memberikan layanan pembayaran yang cepat, aman, serta diterima secara luas oleh masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai ***“Pengaruh Implementasi QRIS Terhadap Efektivitas Sistem Pembayaran Digital di Kota Bandar Lampung.”*** Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah, Bank Indonesia, dan pelaku usaha dalam memperkuat ekosistem ekonomi digital yang efisien, transparan, dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, terlihat bahwa penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard*(QRIS) di Kota Bandar Lampung telah mengalami perkembangan yang signifikan dari tahun ke tahun. Namun demikian, efektivitas sistem pembayaran digital yang diharapkan belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat berbagai kendala, seperti literasi keuangan digital yang

belum merata, keraguan terhadap keamanan sistem, serta keterbatasan infrastruktur yang memengaruhi kualitas transaksi.

Fenomena tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana implementasi QRIS benar-benar mampu meningkatkan efektivitas sistem pembayaran digital di daerah ini. Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah implementasi QRIS berpengaruh terhadap efektivitas sistem pembayaran digital di Kota Bandar Lampung?
2. Seberapa besar pengaruh implementasi QRIS terhadap efektivitas sistem pembayaran digital di Kota Bandar Lampung?
3. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat implementasi QRIS dalam meningkatkan efektivitas sistem pembayaran digital di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berfungsi untuk menjelaskan arah dan sasaran dari penelitian ini, sehingga hasil yang diperoleh dapat menjawab rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh implementasi QRIS terhadap efektivitas sistem pembayaran digital di Kota Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis besarnya pengaruh implementasi QRIS terhadap efektivitas sistem pembayaran digital di Kota Bandar Lampung.
3. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi QRIS dalam meningkatkan efektivitas sistem pembayaran digital di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai implementasi kebijakan publik berbasis digital di sektor keuangan. Penelitian ini menambah pemahaman empiris tentang bagaimana penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) berpengaruh terhadap efektivitas sistem pembayaran digital di tingkat daerah. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai *digital governance* dan efektivitas pelayanan publik, serta menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi finansial. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas ruang lingkup teori dalam bidang administrasi publik, tetapi juga memberikan dasar ilmiah bagi pengembangan model kebijakan digital di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah daerah, lembaga keuangan, pelaku usaha, dan masyarakat. Bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas implementasi QRIS dalam mendukung kebijakan digitalisasi pembayaran dan peningkatan pelayanan publik di sektor ekonomi. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi Bank Indonesia serta lembaga keuangan lainnya dalam memperkuat kebijakan inklusi keuangan, meningkatkan kepercayaan publik terhadap transaksi digital, serta memperluas jangkauan layanan pembayaran berbasis QRIS.

Bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai manfaat penggunaan QRIS untuk meningkatkan efisiensi transaksi dan memperluas akses pasar. Di sisi lain, bagi masyarakat umum, penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran dan kepercayaan terhadap penggunaan sistem pembayaran digital yang lebih cepat, aman, dan efisien. Sementara itu, bagi kalangan akademisi

dan mahasiswa, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi atau literatur pendukung dalam penyusunan karya ilmiah dan penelitian lanjutan yang mengkaji efektivitas kebijakan publik di era digitalisasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.2 Kajian Teori

2.1.1 Teori Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan salah satu konsep fundamental dalam administrasi negara yang menggambarkan segala bentuk keputusan, tindakan, dan program yang dirumuskan serta dilaksanakan oleh pemerintah untuk memecahkan masalah publik. Menurut William N. Dunn (2018), kebijakan publik adalah “suatu rangkaian keputusan yang saling berkaitan, yang diambil oleh lembaga pemerintah dan pejabat publik mengenai sasaran yang dipilih serta cara untuk mencapainya.” Dengan demikian, kebijakan publik tidak hanya berisi keputusan tertulis, tetapi juga tindakan nyata yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

Dunn (2018) menjelaskan bahwa kebijakan publik memiliki lima tahap utama dalam siklusnya, yaitu perumusan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi, dan evaluasi. Tahap implementasi merupakan bagian penting karena menentukan sejauh mana kebijakan yang telah dirumuskan dapat diterapkan secara efektif di lapangan. Artinya, meskipun kebijakan dirancang dengan baik, tanpa pelaksanaan yang tepat, tujuan kebijakan tidak akan tercapai.

Dunn menekankan bahwa kebijakan publik memiliki tiga karakter utama, yaitu bersifat otoritatif, karena dikeluarkan oleh lembaga pemerintah yang sah, berorientasi pada kepentingan umum karena ditujukan untuk menyelesaikan masalah publik, dan bersifat dinamis, karena dapat berubah menyesuaikan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Dalam konteks kebijakan publik digital, seperti QRIS, kebijakan ini tidak hanya merepresentasikan keputusan pemerintah dalam bidang keuangan, tetapi juga menunjukkan transformasi tata kelola publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Dalam penelitian ini, teori kebijakan publik dari Dunn digunakan untuk menjelaskan landasan konseptual variabel X (Implementasi QRIS). QRIS merupakan hasil kebijakan publik yang dirumuskan oleh Bank Indonesia untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan inklusi keuangan nasional melalui sistem pembayaran digital. Oleh karena itu, pemahaman terhadap teori kebijakan publik menjadi penting sebagai dasar sebelum membahas teori implementasi kebijakan, karena implementasi merupakan tahap krusial dari keseluruhan proses kebijakan publik.

2.1.2 Teori Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan tahap penting dalam proses kebijakan yang menentukan sejauh mana suatu kebijakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Edwards III (1980), implementasi kebijakan adalah serangkaian tindakan administratif dan politik yang dilakukan oleh berbagai aktor untuk mewujudkan keputusan publik ke dalam praktik nyata. Edwards menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi.

Faktor komunikasi berperan penting dalam memastikan bahwa pesan kebijakan tersampaikan secara jelas dari pembuat kebijakan kepada pelaksana dan kelompok sasaran. Tanpa komunikasi yang efektif, tujuan kebijakan dapat disalahartikan dan menimbulkan kegagalan implementasi. Dalam konteks kebijakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), komunikasi mencakup penyebaran informasi oleh Bank Indonesia kepada lembaga keuangan, pelaku usaha, dan masyarakat agar memahami manfaat serta tata cara penggunaan QRIS dalam transaksi digital. Faktor sumber daya meliputi dukungan finansial, sarana-prasarana, dan kemampuan sumber daya manusia yang menunjang pelaksanaan kebijakan. Edwards (1980) menilai bahwa kebijakan yang baik tidak akan berhasil jika tidak didukung oleh sumber daya yang memadai. Dalam penerapan QRIS, hal ini terlihat dari ketersediaan infrastruktur digital, jaringan internet yang stabil, serta kapasitas lembaga pelaksana dalam memberikan edukasi kepada masyarakat.

Selanjutnya, disposisi atau sikap pelaksana menggambarkan tingkat komitmen dan kemauan para aktor pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Pelaksana yang memiliki sikap positif dan tanggung jawab tinggi akan mendukung pencapaian tujuan kebijakan secara efektif. Pada kebijakan QRIS, sikap proaktif dari pihak perbankan dan pelaku usaha menjadi faktor penting untuk mendorong masyarakat beralih dari transaksi tunai ke digital.

Terakhir, struktur birokrasi berkaitan dengan pola koordinasi dan mekanisme kerja antarinstansi pelaksana. Struktur birokrasi yang efisien akan memperlancar pelaksanaan kebijakan, sedangkan struktur yang kaku dan hierarkis dapat menjadi hambatan. Dalam implementasi QRIS, koordinasi antara Bank Indonesia, lembaga keuangan, dan pemerintah daerah menjadi kunci utama keberhasilan program. Dengan demikian, teori implementasi kebijakan dari Edwards III digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana kebijakan QRIS diimplementasikan sebagai instrumen kebijakan publik melalui empat faktor utama tersebut. Keempatnya menjadi acuan dalam mengukur sejauh mana kebijakan QRIS mampu memengaruhi efektivitas sistem pembayaran digital di Kota Bandar Lampung.

2.1.3 Teori Governansi Digital

Governansi digital merupakan wujud transformasi tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi pelayanan publik. Menurut Denhardt dan Denhardt (2015), tata kelola pemerintahan modern seharusnya tidak lagi berorientasi pada kendali (*steering*), melainkan pada pelayanan (*serving*). Pandangan ini menandai pergeseran dari paradigma *New Public Management* menuju *New Public Service*, di mana pemerintah berperan sebagai pelayan masyarakat yang mendorong partisipasi publik dalam pengambilan keputusan.

Dalam konteks governansi digital, nilai-nilai yang dikedepankan meliputi transparansi, kolaborasi, partisipasi, dan akuntabilitas publik. Melalui

pemanfaatan teknologi digital, pemerintah dapat memperluas akses informasi, mempercepat proses pelayanan, serta membangun hubungan interaktif dengan masyarakat. Teknologi digital tidak hanya menjadi alat bantu administratif, tetapi juga sarana untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Denhardt & Denhardt, 2015).

Penerapan kebijakan publik digital seperti *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) merupakan salah satu bentuk nyata governansi digital di Indonesia. Program ini menunjukkan bagaimana pemerintah, melalui Bank Indonesia, mengintegrasikan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di sektor keuangan. Dengan demikian, teori governansi digital relevan digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana implementasi QRIS tidak hanya sekadar inovasi teknologi, tetapi juga bagian dari reformasi tata kelola publik yang lebih terbuka, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.1.4 Teori Efektivitas Kebijakan Publik

Efektivitas kebijakan publik merupakan ukuran sejauh mana suatu kebijakan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan hasil yang bermanfaat bagi masyarakat. Dwiyanto (2018) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan birokrasi dalam memberikan layanan yang berkualitas, efisien, adil, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya memenuhi target administratif, tetapi juga harus menciptakan nilai publik (*public value*) yang diakui oleh masyarakat luas.

Sementara itu, Osborne dan Brown (2011) menegaskan bahwa efektivitas kebijakan publik di era modern bergantung pada sejauh mana organisasi publik mampu berinovasi dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan. Dalam konteks pelayanan publik digital, efektivitas dapat dilihat dari indikator kecepatan, ketepatan, keamanan, dan kemudahan akses layanan. Inovasi teknologi yang diterapkan pemerintah harus mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

Dalam penelitian ini, teori efektivitas kebijakan publik digunakan untuk menjelaskan variabel Y (Efektivitas Sistem Pembayaran Digital). Implementasi QRIS dinilai efektif apabila kebijakan tersebut mampu memberikan kemudahan transaksi, efisiensi waktu, keamanan sistem, dan kepuasan pengguna. Dengan mengacu pada pandangan Dwiyanto serta Osborne dan Brown, efektivitas kebijakan publik menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan implementasi QRIS sebagai instrumen pelayanan publik digital yang mendukung tata kelola keuangan nasional.

2.1.5 Teori Inovasi Sektor Publik

Inovasi sektor publik merupakan proses pembaruan dalam tata kelola pemerintahan, kebijakan, maupun sistem pelayanan yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan bagi masyarakat. Osborne dan Brown (2011) menyatakan bahwa inovasi sektor publik tidak hanya berarti menciptakan sesuatu yang baru, tetapi juga memperbaiki proses dan cara kerja yang sudah ada agar lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan publik. Dalam konteks administrasi publik, inovasi menjadi instrumen penting dalam memperkuat legitimasi dan kinerja pemerintah di mata masyarakat.

Inovasi sektor publik dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti inovasi kebijakan, inovasi proses, inovasi pelayanan, maupun inovasi teknologi. Osborne dan Brown menekankan bahwa keberhasilan inovasi sangat bergantung pada dukungan lingkungan organisasi, kepemimpinan, serta budaya birokrasi yang adaptif terhadap perubahan. Inovasi yang efektif tidak hanya menghasilkan efisiensi, tetapi juga menciptakan public value yang memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kebijakan QRIS oleh Bank Indonesia merupakan salah satu contoh inovasi sektor publik di bidang keuangan. Program ini menggabungkan prinsip efisiensi, keamanan, dan kemudahan dalam sistem pembayaran digital. Dengan adanya QRIS, pemerintah tidak hanya menciptakan teknologi baru, tetapi juga memperbarui sistem pelayanan publik keuangan agar lebih inklusif dan mudah

diakses. Oleh karena itu, teori inovasi sektor publik digunakan untuk memperkuat pemahaman bahwa QRIS merupakan hasil inovasi kebijakan publik digital yang mendukung peningkatan efektivitas pelayanan publik di Indonesia.

2.1.6 Teori Inklusi Keuangan Digital

Inklusi keuangan digital merupakan konsep yang menekankan pentingnya akses yang merata terhadap layanan keuangan formal bagi seluruh lapisan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital. Bank Indonesia (2025), dalam Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025, menegaskan bahwa inklusi keuangan menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan sistem pembayaran nasional yang efisien, aman, dan berdaya saing global. Tujuannya adalah agar seluruh masyarakat, termasuk pelaku usaha kecil, dapat menikmati manfaat ekonomi digital secara adil dan berkelanjutan.

Kebijakan QRIS merupakan wujud nyata dari upaya Bank Indonesia dalam mendorong inklusi keuangan digital. Melalui penerapan standar nasional kode QR, masyarakat dapat melakukan transaksi non-tunai dengan lebih mudah dan murah, tanpa harus bergantung pada jenis aplikasi pembayaran tertentu. Program ini tidak hanya mendorong efisiensi transaksi, tetapi juga memperluas jangkauan layanan keuangan hingga ke wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sistem perbankan tradisional.

Dalam penelitian ini, teori inklusi keuangan digital digunakan untuk menjelaskan konteks kebijakan QRIS sebagai bagian dari strategi pemerintah dalam memperluas akses keuangan nasional. Implementasi QRIS mendukung tujuan pembangunan ekonomi inklusif melalui digitalisasi sistem pembayaran yang transparan, efisien, dan terintegrasi. Dengan demikian, teori ini memperkuat posisi QRIS sebagai kebijakan publik digital yang berperan penting dalam transformasi ekonomi dan governansi keuangan di Indonesia.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi dasar penting dalam menyusun kerangka teoritis dan memahami posisi penelitian saat ini. Melalui kajian penelitian sebelumnya, peneliti dapat menemukan kesamaan, perbedaan, serta celah penelitian (*research gap*) yang belum banyak dikaji, khususnya dalam konteks implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai kebijakan publik digital di Indonesia. Tiga penelitian utama yang digunakan sebagai rujukan utama dalam penelitian ini berasal dari UIN Raden Intan Lampung, yaitu penelitian oleh Setianingrum (2023), Roisyah (2024), dan Tim Peneliti UMKM (2024). Ketiganya memiliki kesamaan dalam membahas QRIS, namun berbeda dari segi fokus, pendekatan, dan variabel penelitian yang digunakan.

1. Penelitian oleh Setianingrum (2023)

Penelitian ini berjudul “*Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dan Promosi Cashback Dompot Digital terhadap Fenomena Cashless Society dalam Perspektif Ekonomi Islam.*” Fokus penelitian ini adalah pada hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dan promosi terhadap perilaku masyarakat menuju transaksi non-tunai (*cashless society*). Hasilnya menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut memiliki pengaruh positif terhadap tingkat penggunaan QRIS. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan responden pengguna dompet digital, dan lebih menyoroti perilaku pengguna dibandingkan kebijakan implementasinya.

2. Penelitian oleh Roisyah (2024)

Penelitian berjudul “*Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan QRIS sebagai Media Transaksi dengan Efektivitas sebagai Variabel Moderasi*” ini menyoroti faktor-faktor psikologis dan fungsional yang memengaruhi keputusan masyarakat menggunakan QRIS. Roisyah menemukan bahwa kepercayaan, kemudahan, dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Efektivitas sistem pembayaran digital menjadi faktor yang memperkuat hubungan antara persepsi dan keputusan penggunaan. Walaupun

relevan, penelitian ini lebih berfokus pada perilaku pengguna, bukan pada aspek implementasi kebijakan publik.

3. Penelitian QRIS dan UMKM (2024)

Penelitian berjudul “*Dampak Program Pemerintah QRIS sebagai Sistem Pembayaran terhadap Perkembangan UMKM Tahun 2024 (Studi pada Pelaku UMKM Kuliner di Labuhan Ratu)*” membahas bagaimana implementasi QRIS berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi dan pendapatan pelaku UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QRIS mempercepat transaksi dan memperluas akses pasar. Namun, ditemukan kendala berupa kurangnya sosialisasi dan literasi digital. Penelitian ini relevan karena mengaitkan QRIS dengan kebijakan pemerintah, tetapi masih terbatas pada aspek ekonomi dan belum menelaah dimensi efektivitas kebijakan publik secara mendalam.

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu	Judul Penelitian	Variabel Utama	Hasil Penelitian	Relevansi
1	Setianingrum, Indri (2023)	<i>Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan QRIS dan Promosi Cashback Dompet Digital terhadap Fenomena Cashless Society dalam Perspektif Ekonomi Islam</i>	X ₁ : Persepsi kemudahan penggunaan X ₂ : Promosi digital. Y: <i>cashless society</i>	Persepsi kemudahan dan promosi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan transaksi digital.	Menjadi dasar pemahaman tentang pentingnya komunikasi dan sosialisasi kebijakan QRIS dalam memengaruhi perilaku masyarakat.
2	Roisyah, Nisya Lufit Dhea (2024)	<i>Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan QRIS sebagai Media Transaksi dengan Efektivitas sebagai</i>	X: Faktor psikologis (kepercayaan, kemudahan, manfaat) M: Efektivitas Y: Keputusan penggunaan QRIS	Efektivitas memperkuat hubungan antara persepsi penggunaan dan keputusan penggunaan QRIS.	Relevan dalam menjelaskan peran efektivitas sebagai hasil dari implementasi kebijakan QRIS, namun belum meneliti aspek kebijakan publiknya

		<i>Variabel Moderasi</i>			
3	Tim Peneliti UIN RIL (2024)	<i>Dampak Program Pemerintah QRIS sebagai Sistem Pembayaran terhadap Perkembangan UMKM Tahun 2024 (Studi pada Pelaku UMKM Kuliner di Labuhan Ratu)</i>	X: Implementasi QRIS Y: Perkembangan UMKM	QRIS meningkatkan efisiensi transaksi dan memperluas jangkauan pasar UMKM, namun sosialisasi dan literasi digital masih rendah.	Memberikan bukti empiris tentang manfaat QRIS dari sisi ekonomi, namun belum menilai efektivitas kebijakan publik dan pelaksanaannya secara kelembagaan.

Sumber: Diolah peneliti (2025) dari berbagai penelitian terdahulu.

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa QRIS telah banyak dikaji dari perspektif perilaku pengguna dan dampak ekonomi, namun belum secara mendalam dari sisi implementasi kebijakan publik digital. Ketiga penelitian tersebut memberikan kontribusi empiris yang kuat terhadap pemahaman manfaat QRIS, tetapi belum mengintegrasikan teori administrasi publik seperti teori kebijakan publik (Dunn, 2018), teori implementasi kebijakan (Edwards III, 1980), dan teori efektivitas kebijakan publik (Dwiyanto, 2018).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh implementasi QRIS terhadap efektivitas sistem

pembayaran digital di Provinsi Lampung. Penelitian ini akan melihat QRIS bukan hanya sebagai alat pembayaran modern, tetapi juga sebagai kebijakan publik digital yang menjadi bagian dari *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia* (BSPI) 2025 yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah alur pemikiran yang menjelaskan hubungan logis antara konsep-konsep penelitian berdasarkan teori, konsep, serta penelitian terdahulu. Fungsinya adalah memberikan gambaran sistematis mengenai bagaimana literasi digital berhubungan dengan efektivitas penggunaan layanan publik digital dalam konteks penelitian ini (Creswell, 2018). Dengan kata lain, kerangka pemikiran berperan untuk menunjukkan arah berpikir peneliti dalam menjelaskan bagaimana suatu variabel memengaruhi variabel lainnya secara teoritis dan empiris. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun untuk menjelaskan keterkaitan antara implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai kebijakan publik digital dengan efektivitas sistem pembayaran digital di Provinsi Lampung. Penelitian ini berangkat dari fenomena implementasi QRIS yang diinisiasi oleh Bank Indonesia sebagai upaya mewujudkan sistem pembayaran nasional yang efisien, transparan, dan inklusif di tengah perkembangan ekonomi digital. Namun, meskipun penerapan QRIS semakin meluas, efektivitas pelaksanaannya di daerah masih belum optimal, khususnya dalam hal kemudahan, keamanan, dan kepuasan pengguna.

Latar belakang munculnya penelitian ini dilandasi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sistem pembayaran yang cepat, mudah, dan aman. Pemerintah melalui Bank Indonesia berupaya menjawab tantangan tersebut dengan menerapkan QRIS sebagai standar nasional kode QR pembayaran di Indonesia. QRIS dirancang agar seluruh transaksi nontunai dapat dilakukan secara terintegrasi, tanpa perlu menggunakan berbagai kode dari penyedia layanan yang berbeda. Meskipun kebijakan ini telah diimplementasikan sejak tahun 2019, di beberapa wilayah termasuk Lampung masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta belum meratanya

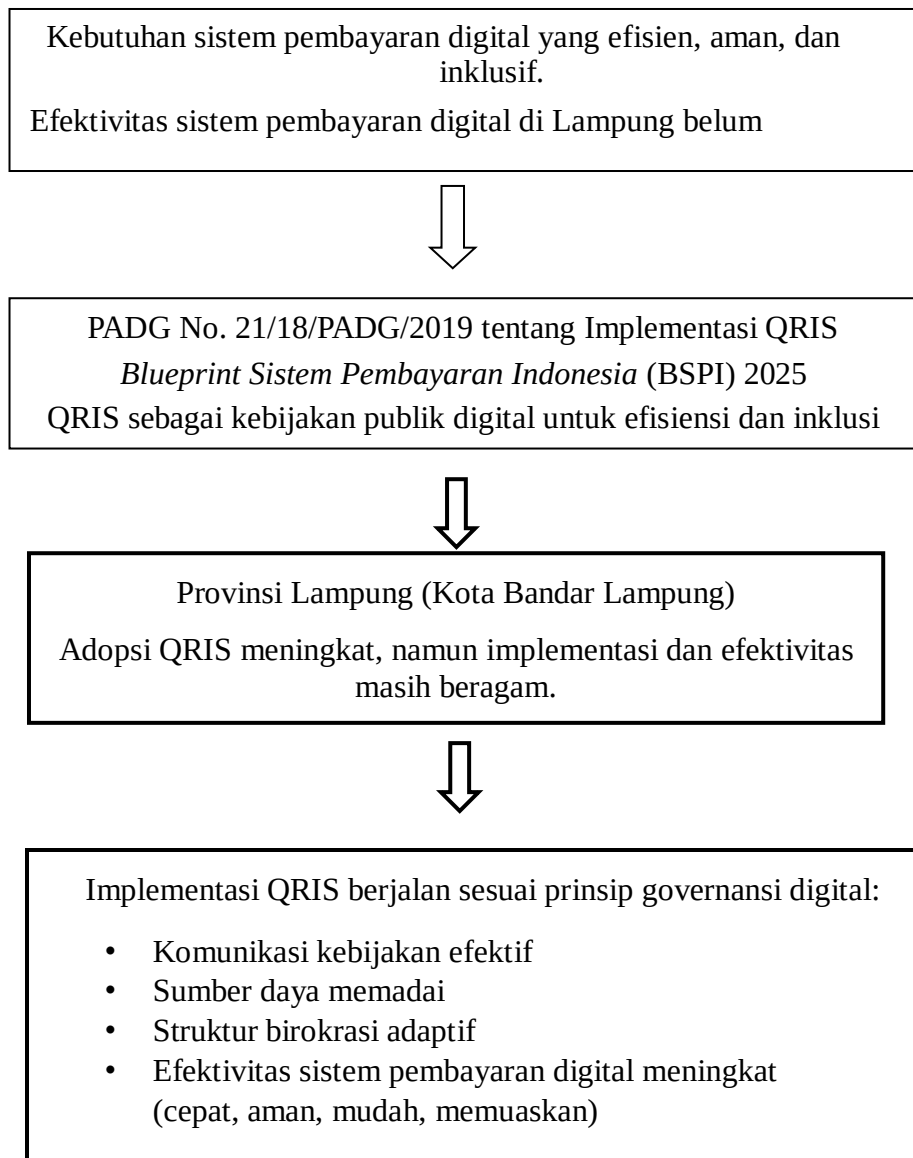
sosialisasi kebijakan, khususnya di kalangan pelaku usaha kecil dan masyarakat umum.

QRIS memiliki landasan hukum yang jelas dan kuat. Kebijakan ini diatur melalui Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi QRIS, serta menjadi bagian dari pelaksanaan *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia* (BSPI) 2025. Kebijakan ini menegaskan arah transformasi sistem pembayaran nasional menuju integrasi, efisiensi, dan inklusi keuangan. Oleh karena itu, QRIS tidak hanya berperan sebagai inovasi teknologi pembayaran, tetapi juga sebagai bentuk implementasi kebijakan publik digital yang merefleksikan prinsip-prinsip governansi digital dan efektivitas pelayanan publik.

Lokus penelitian ini berada di Provinsi Lampung, khususnya di Kota Bandar Lampung yang merupakan pusat aktivitas ekonomi dan digitalisasi sistem pembayaran di wilayah tersebut. Kota ini memiliki tingkat adopsi QRIS yang relatif tinggi dibandingkan dengan kabupaten lain, seiring dengan berkembangnya sektor perdagangan dan UMKM. Namun, meskipun tingkat penggunaan QRIS meningkat, efektivitasnya masih bervariasi antar pengguna. Sebagian pelaku usaha mengaku masih mengalami kendala teknis, sementara sebagian masyarakat belum sepenuhnya beralih dari transaksi tunai ke digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan QRIS di tingkat daerah memerlukan evaluasi agar lebih sesuai dengan tujuan nasional.

Secara ideal, implementasi kebijakan QRIS diharapkan mampu mewujudkan sistem pembayaran digital yang efisien, cepat, aman, dan inklusif. Kondisi ideal tersebut dapat tercapai apabila proses implementasi kebijakan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh Edwards III (1980), yaitu adanya komunikasi yang jelas antar lembaga, sumber daya pelaksana yang memadai, disposisi atau sikap pelaksana yang mendukung, serta struktur birokrasi yang kondusif. Ketika faktor-faktor ini terpenuhi, maka efektivitas sistem pembayaran digital dapat tercapai sebagaimana dijelaskan dalam teori efektivitas pelayanan

publik oleh Dwiyanto (2018) dan Osborne & Brown (2011), yang meliputi aspek kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan sistem, dan kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, hubungan antar konsep dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui kerangka pemikiran berikut.



Sumber: Diolah peneliti, 2025

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis berfungsi sebagai pedoman dalam mengarahkan proses analisis dan pengujian hubungan antar variabel. Hipotesis dirumuskan berdasarkan teori, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya

Berdasarkan kajian teori, penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai kebijakan publik digital berpengaruh terhadap efektivitas sistem pembayaran digital di Provinsi Lampung. Implementasi kebijakan yang berhasil ditandai dengan komunikasi yang efektif, dukungan sumber daya yang memadai, disposisi pelaksana yang positif, serta struktur birokrasi yang responsif sebagaimana dijelaskan oleh Edwards III (1980). Ketika faktor-faktor tersebut berjalan optimal, maka efektivitas sistem pembayaran digital juga akan meningkat, yang dapat dilihat dari kemudahan akses, kecepatan, keamanan transaksi, dan kepuasan pengguna sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2018). Berdasarkan landasan tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terhadap efektivitas sistem pembayaran digital di Provinsi Lampung.

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terhadap efektivitas sistem pembayaran digital di Provinsi Lampung.

Dengan demikian, hipotesis ini menjadi dasar bagi pengujian empiris pada bab selanjutnya untuk membuktikan hubungan antara pelaksanaan kebijakan QRIS dan tingkat efektivitas sistem pembayaran digital di masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Penelitian ini berpijak pada paradigma positivisme, yaitu cara pandang ilmiah yang berasumsi bahwa realitas sosial bersifat objektif, dapat diukur, dan dapat dijelaskan melalui hubungan sebab-akibat yang teratur. Paradigma ini menempatkan peneliti sebagai pihak yang netral, yang berupaya mengamati fenomena sosial secara sistematis menggunakan instrumen terukur dan pendekatan logis-empiris. Dalam pandangan positivisme, pengetahuan dianggap valid apabila dapat diuji melalui data yang diperoleh dari observasi, pengukuran, dan analisis statistik yang dapat direplikasi oleh peneliti lain. Dengan demikian, paradigma ini memberikan landasan epistemologis bahwa hubungan antara implementasi QRIS dan efektivitas sistem pembayaran digital dapat diuji secara empiris berdasarkan data yang terukur dan obyektif.

Dalam konteks penelitian administrasi publik, paradigma positivisme banyak digunakan karena berfokus pada pengujian teori dan pembuktian empiris terhadap kebijakan publik yang telah ditetapkan pemerintah. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menilai sejauh mana suatu kebijakan publik, dalam hal ini implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), memberikan dampak terhadap efektivitas layanan publik digital di masyarakat. Paradigma ini memungkinkan proses penelitian dilakukan secara sistematis, mulai dari perumusan masalah, penyusunan hipotesis, hingga pengujian hubungan antar variabel dengan metode statistik. Oleh karena itu, pendekatan positivistik dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mengukur pengaruh implementasi kebijakan publik digital terhadap efektivitas pelayanan publik. Secara konseptual, penelitian ini dibangun di atas tiga tingkatan teori yang saling berhubungan dan mendukung kerangka berpikir penelitian, yaitu *grand theory*, *middle range theory*, dan *applied theory*.

Pertama, *grand theory* yang digunakan adalah Teori Kebijakan Publik yang dikemukakan oleh William N. Dunn. Teori ini menjelaskan bahwa kebijakan

publik merupakan serangkaian keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengatasi permasalahan publik dan mencapai tujuan tertentu dalam masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, QRIS dipandang sebagai kebijakan publik digital yang dirancang oleh Bank Indonesia untuk meningkatkan efisiensi sistem pembayaran, memperluas inklusi keuangan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi digital nasional. *Grand theory* ini memberikan dasar konseptual bahwa setiap kebijakan publik memiliki proses implementasi dan evaluasi yang dapat diukur keberhasilannya secara empiris.

Kedua, *middle range theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Implementasi Kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edwards III dan Teori Governansi Digital dari Denhardt dan Osborne. Teori implementasi kebijakan menjelaskan bahwa keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya bergantung pada isi kebijakan itu sendiri, tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut dilaksanakan. Edwards III mengemukakan empat faktor yang menentukan keberhasilan implementasi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat faktor ini menjadi dimensi utama yang digunakan untuk mengukur variabel implementasi QRIS. Sementara itu, teori governansi digital menjelaskan bagaimana penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah dapat memperkuat tata kelola publik, meningkatkan transparansi, dan memperbaiki kualitas layanan. Dalam konteks QRIS, teori ini relevan karena kebijakan ini merupakan bagian dari upaya pemerintah mewujudkan tata kelola keuangan digital yang efisien dan inklusif.

Ketiga, *applied theory* yang digunakan adalah kebijakan konkret yang menjadi objek penelitian, yaitu implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019 serta *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia* (BSPI) 2025. Kedua kebijakan ini berfungsi sebagai dasar hukum dan pedoman operasional bagi lembaga keuangan, penyedia jasa pembayaran, dan pelaku usaha dalam menerapkan sistem pembayaran digital berbasis kode QR. *Applied theory* ini memberikan arah empiris dalam penelitian, karena memungkinkan peneliti untuk

melihat bagaimana kebijakan nasional diimplementasikan di tingkat daerah, khususnya di Provinsi Lampung.

Paradigma positivisme dalam penelitian ini memiliki implikasi epistemologis dan metodologis. Secara epistemologis, paradigma ini menegaskan bahwa pengetahuan diperoleh melalui observasi empiris dan pengukuran yang objektif. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap implementasi QRIS dan efektivitas sistem pembayaran digital. Secara metodologis, paradigma ini memandu penggunaan alat analisis statistik seperti uji validitas, reliabilitas, dan regresi linear sederhana untuk menguji hubungan antarvariabel. Dengan demikian, pendekatan positivistik tidak hanya memberikan dasar teoretis, tetapi juga memastikan bahwa penelitian dilakukan secara sistematis, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman empiris tentang bagaimana kebijakan publik digital seperti QRIS dapat memengaruhi efektivitas sistem pembayaran digital di masyarakat. Paradigma positivisme dipilih karena sejalan dengan tujuan utama penelitian, yaitu membuktikan hubungan sebab-akibat antara implementasi kebijakan dengan efektivitas layanan publik. Selain itu, paradigma ini juga memberikan kerangka analisis yang kuat untuk menghasilkan temuan yang objektif, dapat diuji, dan berguna sebagai bahan masukan bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan tata kelola sistem pembayaran digital di Indonesia.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antar variabel yang dapat diobservasi secara empiris. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menilai secara objektif pengaruh variabel independen, yaitu implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), terhadap variabel dependen, yaitu efektivitas sistem pembayaran digital. Data yang dikumpulkan berbentuk angka dan diolah

secara statistik untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena sosial sebagaimana adanya, yakni bagaimana implementasi QRIS dilaksanakan di lapangan dan bagaimana efektivitas sistem pembayaran digital dirasakan oleh masyarakat serta pelaku usaha di Provinsi Lampung. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memaparkan kondisi nyata mengenai tingkat pemahaman, kesiapan, dan tanggapan masyarakat terhadap kebijakan QRIS yang diterapkan oleh Bank Indonesia. Hasil analisis deskriptif akan memberikan gambaran umum mengenai sejauh mana kebijakan ini diterima dan dijalankan oleh pihak-pihak terkait.

Sementara itu, metode asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel, yaitu implementasi kebijakan QRIS (X) dan efektivitas sistem pembayaran digital (Y). Penelitian asosiatif berfokus pada pembuktian hubungan sebab-akibat antara kedua variabel, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menjelaskan pola keterkaitan yang bersifat empiris. Dengan metode ini, peneliti dapat mengetahui apakah implementasi QRIS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas sistem pembayaran digital, serta seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Pendekatan dan metode ini dipilih karena sesuai dengan paradigma penelitian yang bersifat positivistik, di mana kebenaran ilmiah diperoleh melalui proses pengujian data yang objektif, sistematis, dan dapat diuji secara statistik. Pendekatan kuantitatif juga memungkinkan peneliti melakukan pengukuran yang terstandar melalui instrumen penelitian seperti kuesioner berbasis skala Likert, serta menganalisis hasilnya menggunakan alat bantu statistik seperti uji validitas, reliabilitas, dan regresi linear sederhana. Dengan demikian, penggunaan pendekatan kuantitatif deskriptif-asosiatif memberikan landasan metodologis yang kuat untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis secara empiris.

Selain itu, pemilihan metode ini sejalan dengan tujuan penelitian dalam bidang administrasi publik, yang tidak hanya menilai kebijakan secara normatif tetapi juga berupaya mengukur hasil dan dampaknya secara terukur. Implementasi QRIS sebagai kebijakan publik digital perlu dianalisis berdasarkan data lapangan agar dapat diketahui tingkat keberhasilannya dalam meningkatkan efektivitas sistem pembayaran. Dengan metode kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang obyektif dan menjadi dasar bagi evaluasi kebijakan publik digital di masa mendatang.

3.3 Metode Operasionalisasi Konsep

Metode operasionalisasi konsep digunakan untuk menerjemahkan konsep-konsep teoritis ke dalam bentuk variabel penelitian yang dapat diukur dan dianalisis secara empiris. Melalui operasionalisasi konsep, peneliti dapat menghubungkan teori dengan data lapangan secara sistematis sehingga variabel-variabel penelitian dapat diuji secara kuantitatif. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah Implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Variabel ini diukur berdasarkan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III (1980), yang menekankan empat faktor utama dalam keberhasilan implementasi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat dimensi ini dijadikan dasar dalam penyusunan indikator variabel X untuk menilai sejauh mana kebijakan QRIS dilaksanakan secara efektif oleh pihak-pihak terkait, baik lembaga keuangan, pemerintah daerah, maupun pengguna layanan.

Sementara itu, variabel dependen (Y) adalah Efektivitas Sistem Pembayaran Digital. Variabel ini diukur berdasarkan teori efektivitas pelayanan publik dari Dwiyanto (2018) serta Osborne dan Brown (2011), yang menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat pencapaian tujuan pelayanan, kepuasan pengguna, serta kemampuan sistem untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan kepada masyarakat. Dengan demikian, efektivitas sistem pembayaran digital dalam konteks penelitian ini diukur melalui

empat dimensi utama, yaitu kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan sistem, dan kepuasan pengguna.

Untuk memastikan keterukuran yang jelas, kedua variabel penelitian dijabarkan ke dalam indikator yang dapat diukur dengan menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Skala ini digunakan untuk menilai persepsi responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi dan indikator dari masing-masing variabel.

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Implementasi QRIS (x)	Komunikasi	Kejelasan informasi mengenai kebijakan QRIS; Sosialisasi dan edukasi kepada pengguna; Pemahaman pelaku usaha terhadap tujuan kebijakan	Likert (1–5)
	Sumber Daya	Ketersediaan sarana pendukung seperti jaringan internet dan perangkat pembayaran; Dukungan lembaga keuangan; Kompetensi pelaksana dalam mengelola sistem QRIS	Likert (1–5)
	Disposisi Pelaksana	Komitmen pelaksana kebijakan dalam menjalankan program; Sikap terbuka terhadap perubahan digital; Kepatuhan terhadap prosedur kebijakan	Likert (1–5)
	Struktur Birokrasi	Koordinasi antar lembaga pelaksana; Kejelasan mekanisme	Likert (1–5)
		kerja; Efisiensi prosedur implementasi kebijakan QRIS	

Efektivitas Sistem Pembayaran Digital (Y)	Kemudahan Akses	Kemudahan masyarakat dalam menggunakan QRIS; Keterjangkauan layanan pembayaran digital	Likert (1–5)
	Kecepatan Transaksi	Waktu pemrosesan transaksi menggunakan QRIS; Ketepatan sistem dalam konfirmasi pembayaran	Likert (1–5)
	Keamanan Sistem	Keamanan data pengguna; Perlindungan transaksi dari penyalahgunaan	Likert (1–5)
	Kepuasan Pengguna	Kepuasan pengguna terhadap kemudahan dan kecepatan layanan; Persepsi terhadap keandalan dan kenyamanan sistem pembayaran digital	Likert (1–5)

Untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap indikator, penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin karena skala ini dianggap paling sesuai untuk menggambarkan tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan. Skala Likert banyak digunakan dalam penelitian sosial untuk menilai sikap, opini, dan persepsi terhadap variabel yang diteliti (Sugiyono, 2019). Melalui skala ini, setiap responden dapat menilai sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diberikan.

Setiap pernyataan diberikan skor sesuai kategori penilaian berikut:

- 1 Sangat Tidak Setuju
- 2 Tidak Setuju
- 3 Netral
- 4 Setuju
- 5 Sangat Setuju

Dengan tabel tersebut, konsep teoritis telah diturunkan ke dalam dimensi dan indikator yang dapat diukur melalui instrumen kuesioner. Operasionalisasi ini menjadi pedoman utama dalam penyusunan butir pertanyaan untuk setiap variabel yang akan diuji secara empiris. Penggunaan indikator yang bersumber dari teori dan penelitian terdahulu juga memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki validitas konseptual yang kuat.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan dapat dipercaya guna menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis penelitian. Teknik pengumpulan data disesuaikan dengan paradigma positivistik dan pendekatan kuantitatif yang digunakan, sehingga data yang diperoleh bersifat terukur dan dapat dianalisis secara statistik. Dalam penelitian ini digunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator yang telah dijabarkan dalam tabel operasionalisasi konsep sebelumnya. Bentuk kuesioner yang digunakan adalah angket tertutup dengan skala Likert lima tingkat. Setiap butir pertanyaan dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap implementasi QRIS dan efektivitas sistem pembayaran digital. Kuesioner disebarakan kepada pengguna QRIS di Provinsi Lampung, khususnya di Kota Bandar Lampung yang menjadi pusat kegiatan ekonomi dan memiliki tingkat penggunaan QRIS yang relatif tinggi.

Proses pengumpulan data primer dilakukan melalui dua cara, yaitu secara daring (online) dan luring (langsung). Penyebaran daring dilakukan melalui tautan kuesioner menggunakan aplikasi survei digital seperti *Google Form*, yang dibagikan kepada responden melalui media sosial dan jaringan komunikasi yang relevan. Sedangkan penyebaran secara langsung dilakukan dengan mendatangi beberapa pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM) serta pengguna layanan

digital di area perkotaan. Kedua metode ini digunakan untuk menjangkau lebih banyak responden dan mengurangi potensi bias akibat keterbatasan akses.

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber resmi seperti dokumen, laporan, dan publikasi. Data sekunder mencakup laporan tahunan Bank Indonesia, data statistik penggunaan QRIS, publikasi akademik terkait sistem pembayaran digital, serta peraturan resmi yang mengatur pelaksanaan QRIS, seperti Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG)

Nomor 21/18/PADG/2019 dan *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia* (BSPI) 2025. Data sekunder ini digunakan untuk memperkuat konteks teoritis, mendukung hasil analisis, serta memberikan pembandingan terhadap temuan empiris yang diperoleh dari responden.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahap utama. Tahap pertama adalah persiapan, meliputi penyusunan kuesioner berdasarkan indikator variabel, konsultasi instrumen kepada dosen pembimbing, dan uji coba terbatas (try out) untuk memastikan kejelasan butir pertanyaan. Tahap kedua adalah pelaksanaan, yaitu penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan dengan memperhatikan etika penelitian dan kerahasiaan data. Tahap ketiga adalah pengolahan awal data, di mana seluruh jawaban responden dikumpulkan, diseleksi, dan diinput ke dalam perangkat lunak statistik untuk dianalisis lebih lanjut.

Metode pengumpulan data yang dirancang dengan sistematis ini diharapkan dapat menghasilkan data yang valid, reliabel, dan representatif terhadap populasi pengguna QRIS di Provinsi Lampung. Data yang diperoleh melalui kuesioner akan menjadi dasar dalam melakukan analisis deskriptif dan pengujian hipotesis guna menjawab pertanyaan penelitian tentang pengaruh implementasi QRIS terhadap efektivitas sistem pembayaran digital.

3.5 Metode Pengujian Data

Pengujian data dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat keakuratan dan konsistensi yang memadai sebelum digunakan dalam

pengumpulan data utama. Pengujian ini meliputi dua tahap, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Instrumen yang valid berarti mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrumen yang reliabel menunjukkan hasil pengukuran yang konsisten ketika dilakukan berulang kali pada kondisi yang sama (Sugiyono, 2019). Dengan demikian, kedua uji ini berperan penting untuk menjamin keandalan data dalam penelitian kuantitatif.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur hal yang ingin diteliti. Dengan kata lain, uji ini digunakan untuk menilai apakah seluruh pertanyaan telah sesuai dengan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu literasi digital dan efektivitas implementasi QRIS. Instrumen yang valid akan menghasilkan data yang akurat serta mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan (Sugiyono, 2019).

Uji validitas dilakukan dengan menghitung hubungan antara skor setiap pertanyaan dan total skor dalam satu variabel menggunakan rumus korelasi Product Moment

Pearson sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{[N(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)]}{\sqrt{([N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2])}}$$

Keterangan:

R_{xy} = nilai korelasi antara satu pertanyaan dan total skor variabel

N = jumlah responden

ΣX = jumlah skor dari satu pertanyaan

ΣY = jumlah skor total dari seluruh pertanyaan

Nilai r hitung yang diperoleh dari hasil perhitungan kemudian dibandingkan dengan r tabel pada taraf signifikansi 5 persen ($\alpha = 0,05$). Nilai r tabel merupakan nilai pembanding yang diperoleh dari tabel distribusi korelasi Product Moment berdasarkan jumlah responden (N) dan tingkat kesalahan (α) yang ditetapkan.

Sebagai contoh, apabila jumlah responden dalam uji validitas berjumlah 30 orang, maka nilai r tabel pada taraf signifikansi 5 persen adalah 0,361.

Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka pertanyaan dinyatakan valid, karena memiliki hubungan yang kuat dengan variabel yang diukur. Sebaliknya, apabila r hitung lebih kecil atau sama dengan r tabel, maka pertanyaan tersebut tidak valid dan perlu direvisi atau dihapus dari kuesioner.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi atau kestabilan hasil pengukuran dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang tetap atau tidak banyak berubah ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama dalam waktu yang berbeda. Dengan demikian, uji reliabilitas bertujuan memastikan bahwa seluruh pertanyaan dalam kuesioner menghasilkan jawaban yang konsisten dan dapat dipercaya (Ghozali, 2021).

Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha menunjukkan sejauh mana item pertanyaan dalam satu variabel memiliki keterkaitan atau saling mendukung satu sama lain. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

α = nilai reliabilitas (Cronbach's Alpha)

K = jumlah pertanyaan dalam satu variabel

$\sum i^2$ = varians masing-masing pertanyaan

$\sum t^2$ = varians total skor seluruh pertanyaan

Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$, yang menunjukkan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik. Apabila nilai yang diperoleh lebih rendah dari 0,70, maka

menunjukkan bahwa pertanyaan dalam variabel tersebut belum konsisten dan perlu dilakukan perbaikan atau penyusunan ulang agar hasilnya lebih stabil.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu:

1. Analisis Deskriptif, digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban atas setiap indikator penelitian.
2. Analisis Inferensial, digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Teknik yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, dengan model persamaan:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Efektivitas Sistem Pembayaran Digital

X = Implementasi QRIS

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Error term

Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji t untuk melihat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap dependen pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar variabel X mampu menjelaskan variabel Y.

3.7 Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian memiliki batasan tertentu. Dalam penelitian ini, keterbatasan terletak pada beberapa aspek, antara lain:

1. Cakupan lokasi penelitian hanya terbatas pada Provinsi Lampung, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk wilayah lain.
2. Data diperoleh melalui kuesioner yang mengandalkan persepsi responden, sehingga terdapat kemungkinan bias subjektif.
3. Waktu penelitian yang terbatas menyebabkan jumlah responden mungkin belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh pengguna QRIS di wilayah penelitian.

Meskipun demikian, peneliti berupaya meminimalkan keterbatasan tersebut dengan melakukan penyusunan instrumen yang cermat dan pengujian data yang valid serta reliabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, F. (2024). *QRIS adoption and utilization: Examining Gen Z's perspective*. Universitas Indonesia Repository.
- Asmita, S. K. (2024). *The implementation of QRIS: A case study of SMEs in Indonesia*. *NASME Journal*.
- Bank Indonesia. (2019). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Bank Indonesia.
- Dawes, S., Pardo, T., & Gil-Garcia, J. R. (Eds.). (2023). *Digital government and public management: Generating public sector innovation*. Routledge.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2015). *Membangun tata pemerintahan yang responsif*. Gadjah Mada University Press.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A. (2023). *The effect of using cashless (QRIS) on daily payment behaviour*. *Procedia / ScienceDirect*.
- Haqi, U. D. (2024). *Effectiveness of using QRIS in payment transactions*. *International Journal of Economics and Data Science*.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Pearson Education.
- Malodia, S. (2021). *Future of e-government: An integrated conceptual framework*. Springer.
- Muchtar, E. H. (2024). *Quick response code Indonesia standard (QRIS) Epayment adoption: Customers perspective*. *Cogent Social Sciences*.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2011). *Innovation, public policy and public services delivery in the UK: The word that would be king? Public Administration*, 89(4), 1335–1350.

Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS).

Priyatno, D. (2020). *SPSS: Panduan praktis olah data statistik*. Andi Offset.

Rachman, H., Julianti, E., & Arkoyah, S. (2024). *Challenges and opportunities for QRIS implementation as a digital payment system in Indonesia*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.

Rahman, A. (2023). *The impact of QRIS policy on the development of micro, small, and medium enterprises*. *Jurnal Perbanas*.

Rahmawati, S., Santoso, H., & Dewi, I. (2024). QRIS: Factors influencing interest in adoption by MSMEs in Semarang Regency. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 5(2), 65–77.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.

Setiawan, T. H. (2020). *Kebijakan publik dan implementasinya di era digital*. Rajawali Pers.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tummers, L., & Bekkers, V. (2014). Policy implementation, street-level bureaucracy, and public service motivation. *Public Administration Review*, 74(4), 483–494.

Umar, H. (2011). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Rajawali Pers.

Väyrynen, H. (Ed.). (2022). *Public innovation and digital transformation*. Routledge.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.