

ANALISIS NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNAAN QRIS PADA GENERASI Z DI KOTA DEPOK MENGGUNAKAN EXPECTATION CONFIRMATION MODEL

Jayadin¹, Endang Rismawan², Akhmam Fahmi³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri

Jl. Situ Indah no.116, Cimanggis, Depok, telp. (021) 7863191

e-mail: ¹jayadin@nurulfikri.ac.id, ²enda2235si@student.nurulfikri.ac.id,

³akhmam.fahmi@nurulfikri.ac.id

Abstrak

Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terus meningkat seiring berkembangnya ekosistem pembayaran digital di Indonesia. Keberlanjutan penggunaan QRIS menjadi aspek yang penting untuk dipahami karena mencerminkan keberhasilan adopsi teknologi dalam jangka panjang, terutama pada Generasi Z yang merupakan kelompok pengguna aktif layanan digital. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh confirmation, perceived usefulness, dan satisfaction terhadap continuance intention penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kota Depok. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa confirmation berpengaruh positif terhadap perceived usefulness dan satisfaction, serta perceived usefulness berpengaruh positif terhadap satisfaction. Pengaruh perceived usefulness terhadap continuance intention tidak ditemukan signifikan. Satisfaction terbukti menjadi faktor yang berpengaruh positif terhadap continuance intention. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki peran penting dalam mendorong keberlanjutan penggunaan QRIS pada Generasi Z serta menjadi faktor utama dalam mempertahankan penggunaan layanan pembayaran digital.

Kata kunci: *Continuance intention, Expectation Confirmation Model, Generasi Z, QRIS, Satisfaction*

Abstract

The use of Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) has continued to increase alongside the growth of digital payment services in Indonesia. Understanding the factors that encourage the continued use of QRIS is important because it reflects the long-term success of technology adoption, particularly among Generation Z, which represents one of the most active groups of digital service users. This study was conducted to examine the effects of confirmation, perceived usefulness, and satisfaction on the continuance intention to use QRIS among Generation Z in Depok City. A quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 100 respondents selected through purposive sampling. The collected data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicated that confirmation positively affected perceived usefulness and satisfaction, while perceived usefulness positively affected satisfaction. No significant effect was found between perceived usefulness and continuance intention. Satisfaction was found to have a positive effect on continuance intention. These findings suggest that user satisfaction plays a crucial role in encouraging the sustained use of QRIS among Generation Z and serves as a key factor in maintaining the use of digital payment services.

Keywords: *Continuance intention, Expectation Confirmation Model, Generation Z, QRIS, Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi layanan keuangan telah mendorong perubahan pola transaksi masyarakat dari sistem pembayaran konvensional menuju pembayaran berbasis teknologi. Kehadiran berbagai inovasi

pembayaran digital memberikan alternatif transaksi yang lebih efisien dan mudah diakses oleh pengguna [1]. Perubahan tersebut menjadi salah satu indikator berkembangnya ekosistem ekonomi digital di Indonesia yang terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu.

Salah satu inovasi yang berkembang dalam sistem pembayaran digital Indonesia adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Sistem ini memungkinkan berbagai aplikasi pembayaran menggunakan satu standar kode QR sehingga transaksi dapat dilakukan secara lebih praktis tanpa bergantung pada penyedia layanan tertentu [2]. Penerapan QRIS juga mendukung interoperabilitas antarplatform pembayaran digital yang saat ini semakin banyak digunakan oleh masyarakat.

Perkembangan penggunaan QRIS memiliki keterkaitan dengan tingginya tingkat pemanfaatan teknologi digital pada Generasi Z. Kelompok generasi ini tumbuh pada era internet dan perangkat digital sehingga memiliki kemampuan adaptasi yang baik terhadap berbagai inovasi teknologi [3]. Kemudahan akses, kecepatan layanan, dan fleksibilitas penggunaan menjadi beberapa faktor yang mendorong Generasi Z memanfaatkan layanan pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari.

Penelitian mengenai penggunaan QRIS pada Generasi Z telah dilakukan dari berbagai perspektif. Hasil penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan berperan dalam mendorong penerimaan QRIS sebagai sarana pembayaran non-tunai [4]. Temuan lain juga memperlihatkan bahwa QRIS telah menjadi salah satu pilihan pembayaran yang cukup diminati oleh kelompok pengguna muda karena mampu mendukung kebutuhan transaksi yang cepat dan praktis [5].

Keberhasilan suatu teknologi tidak hanya ditentukan oleh tingginya tingkat adopsi pada tahap awal penggunaan. Pengguna yang telah menerima suatu teknologi tetap memiliki kemungkinan untuk menghentikan penggunaan apabila pengalaman yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan. Situasi tersebut menjadikan niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) sebagai aspek yang penting untuk dipahami dalam pengembangan layanan pembayaran digital [6].

Kajian mengenai perilaku penggunaan berkelanjutan banyak menggunakan *Expectation Confirmation Model* (ECM) sebagai dasar teoritis. Model ini menjelaskan bahwa keberlanjutan penggunaan suatu sistem dipengaruhi oleh tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dengan pengalaman aktual yang diperoleh setelah menggunakan sistem tersebut [7]. Konstruk utama dalam model ini meliputi *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan *continuance intention* yang digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna setelah tahap adopsi teknologi [8].

Penelitian terdahulu menemukan bahwa faktor-faktor dalam ECM memiliki peran dalam membentuk niat penggunaan berkelanjutan pada layanan pembayaran digital [9]. Kepuasan pengguna juga menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap keputusan untuk terus menggunakan suatu layanan digital setelah memperoleh pengalaman penggunaan secara langsung [10]. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perilaku pasca-adopsi masih menjadi topik yang relevan untuk dikaji pada berbagai jenis layanan keuangan digital.

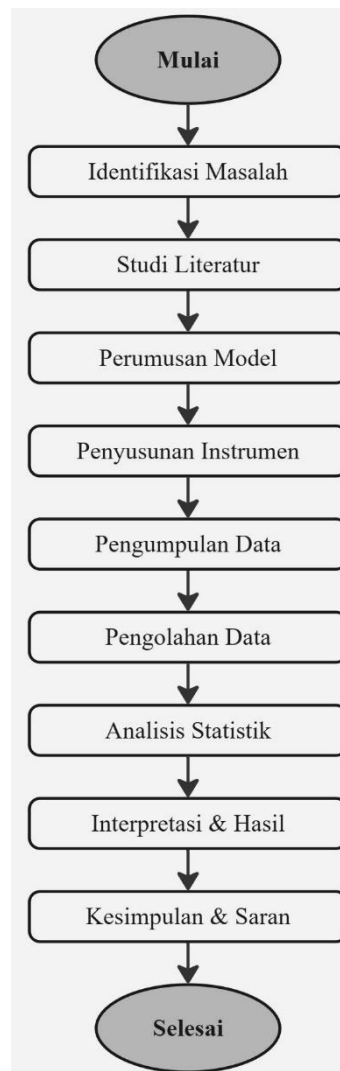
Kajian mengenai QRIS masih didominasi oleh penelitian yang membahas penerimaan teknologi dan keputusan penggunaan awal. Pembahasan mengenai niat keberlanjutan penggunaan QRIS pada Generasi Z belum memperoleh perhatian yang sama, padahal kelompok ini merupakan salah satu pengguna aktif layanan pembayaran digital. Sejumlah penelitian juga melaporkan hasil yang berbeda terkait hubungan antarvariabel dalam ECM pada konteks layanan digital yang beragam [11]. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *confirmation*, *perceived usefulness*, dan *satisfaction* terhadap *continuance intention* penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kota Depok dengan menggunakan pendekatan *Expectation Confirmation Model* (ECM).

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh *confirmation*, *perceived usefulness*, dan *satisfaction* terhadap *continuance intention* penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kota Depok. Model penelitian disusun berdasarkan *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang digunakan untuk menjelaskan perilaku penggunaan berkelanjutan suatu teknologi [7]. Tahapan penelitian meliputi identifikasi masalah, studi literatur, perumusan model, penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, analisis statistik menggunakan *Partial*

Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), interpretasi hasil, serta penyusunan kesimpulan penelitian. Penelitian dilaksanakan melalui serangkaian tahapan yang disusun secara



Gambar 1. Tahapan Penelitian

sistematis untuk mencapai tujuan penelitian.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Generasi Z yang berdomisili di Kota Depok dan memiliki pengalaman menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian [12]. Kriteria responden meliputi individu yang termasuk dalam kelompok Generasi Z, berdomisili di Kota Depok, dan pernah menggunakan QRIS dalam melakukan transaksi. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan

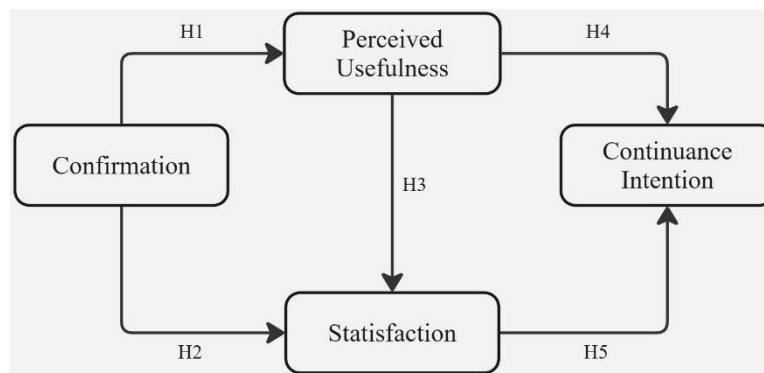
Dengan jumlah populasi sebanyak 338.328 jiwa dan tingkat kesalahan sebesar 10%, perhitungan menggunakan rumus Slovin menghasilkan kebutuhan sampel minimum sebanyak 99,97 responden. Jumlah tersebut kemudian dibulatkan menjadi 100 responden yang digunakan dalam penelitian ini.

2.3 Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Instrumen penelitian disusun berdasarkan konstruk dalam *Expectation Confirmation Model* (ECM), yang terdiri atas variabel *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan *continuance intention* [7]. Pengukuran setiap indikator menggunakan skala Likert 4 poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Data yang terkumpul kemudian digunakan sebagai dasar dalam proses analisis untuk menguji hubungan antarvariabel penelitian.

2.4 Model Penelitian dan Hipotesis

Model penelitian disusun berdasarkan *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang menjelaskan perilaku penggunaan berkelanjutan suatu teknologi melalui hubungan antara *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan *continuance intention* [7]. Model ini digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kota Depok.



Gambar 2. Model Penelitian

Berdasarkan model penelitian yang digunakan, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: *Confirmation* berpengaruh positif terhadap *Perceived usefulness*.

H2: *Confirmation* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*.

H3: *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*.

H4: *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *Continuance intention*.

H5: *Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Continuance intention*.

2.5 Teknis Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode ini dipilih karena mampu menguji hubungan antarvariabel laten secara simultan serta sesuai digunakan untuk penelitian yang berorientasi pada pengembangan dan pengujian model struktural [13]. Tahap awal analisis dilakukan melalui evaluasi outer model yang meliputi pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat [14].

Setelah model pengukuran memenuhi kriteria, analisis dilanjutkan pada evaluasi inner model untuk mengukur kekuatan hubungan antarvariabel dalam model penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan nilai R-square (R^2), effect size (f^2), dan *predictive relevance* (Q^2), kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis melalui prosedur bootstrapping menggunakan nilai path coefficient, t-statistic, dan p-value. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05 pada tingkat signifikansi 5% [13].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini terdiri atas jenis kelamin, usia, dan intensitas penggunaan QRIS. Berdasarkan Tabel 1, responden perempuan mendominasi dengan persentase 53%, sedangkan responden laki-laki sebesar 47%. Sebagian besar responden berada pada rentang usia 22–25 tahun sebanyak 52%, sementara responden berusia 17–21 tahun sebesar 48%. Dari sisi pengalaman penggunaan, mayoritas responden telah menggunakan QRIS selama lebih dari 12 bulan dengan persentase 60%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan QRIS sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan terhadap variabel yang diteliti.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	47	47
	Perempuan	53	53
Usia	17-21 Tahun	48	48
	22-25 Tahun	52	52
Intensitas Penggunaan QRIS	< 3 bulan	9	9
	3-6 bulan	7	7
	7-12 bulan	24	24
	> 12 bulan	60	60

3.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap variabel yang diteliti, yaitu *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan *continuance intention*. Nilai rata-rata diperoleh dari hasil pengolahan data kuesioner menggunakan skala Likert 4 poin. Interpretasi nilai rata-rata mengacu pada rentang kategori yang telah ditetapkan sehingga dapat menggambarkan tingkat persetujuan responden terhadap masing-masing variabel penelitian.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Kategori
<i>Confirmation</i>	3,70	Sangat Setuju
<i>Perceived usefulness</i>	3,72	Sangat Setuju
<i>Satisfaction</i>	3,66	Sangat Setuju
<i>Continuance intention</i>	3,51	Sangat Setuju

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, seluruh variabel memperoleh nilai rata-rata di atas 3,26 sehingga termasuk dalam kategori sangat setuju. Variabel *perceived usefulness* memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,72, diikuti oleh *confirmation* sebesar 3,70 dan *satisfaction* sebesar 3,66. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa responden merasakan manfaat penggunaan QRIS serta memperoleh pengalaman penggunaan yang sesuai dengan harapan. Variabel *continuance intention* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,51 dan tetap berada pada kategori sangat setuju. Hasil ini memperlihatkan adanya kecenderungan responden untuk terus menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi digital sehari-hari.

3.3 Outer Model

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur konstruk yang diteliti secara valid dan reliabel. Pengujian ini penting karena kualitas instrumen akan memengaruhi ketepatan hasil analisis pada model struktural. Pada penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan melalui pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk menggunakan pendekatan SEM-PLS [13].

Tabel 3. Hasil Uji Loading Factor

Kode Indikator	Loading Factor	Keterangan
Confirmation		
CF1	0.849	Valid
CF2	0.875	Valid
CF3	0.795	Valid
CF4	0.849	Valid
Perceived usefulness		
PU1	0.884	Valid
PU2	0.811	Valid
PU3	0.869	Valid
PU4	0.833	Valid
Satisfaction		
SA1	0.846	Valid
SA2	0.812	Valid
SA3	0.755	Valid
SA4	0.849	Valid
SA5	0.885	Valid
Continuance intention		
CI1	0.762	Valid
CI2	0.785	Valid
CI3	0.730	Valid
CI4	0.819	Valid
CI5	0.767	Valid

Nilai loading factor digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara indikator dengan konstruk yang diwakilinya. Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai loading factor lebih besar dari 0,70 [13]. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan *continuance intention* memiliki nilai di atas batas minimum yang direkomendasikan. Temuan ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk penelitian dengan baik sehingga layak digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

Tabel 4. Nilai Average variance extracted (AVE)

Variabel Laten	Average variance extracted (AVE)
<i>Confirmation</i>	0.710
<i>Perceived usefulness</i>	0.722
<i>Satisfaction</i>	0.690
<i>Continuance intention</i>	0.598

Pengujian AVE dilakukan untuk mengetahui kemampuan konstruk dalam menjelaskan varians indikator yang membentuknya. Nilai AVE yang lebih besar dari 0,50 menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari setengah varians indikator penyusunnya [13]. Hasil pengujian memperlihatkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas batas minimum yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa konstruk *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan *continuance intention* telah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

Tabel 5. Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion

Variabel	<i>Confirmation</i>	<i>Perceived usefulness</i>	<i>Satisfaction</i>	<i>Continuance intention</i>
<i>Confirmation</i>	0.843			
<i>Perceived usefulness</i>	0.759	0.850		
<i>Satisfaction</i>	0.652	0.647	0.831	

<i>Continuance intention</i>	0.456	0.523	0.744	0.773
------------------------------	-------	-------	-------	--------------

Validitas diskriminan digunakan untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki karakteristik yang berbeda dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan kriteria Fornell-Larcker dengan membandingkan akar kuadrat AVE terhadap nilai korelasi antar konstruk. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE pada masing-masing variabel lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan variabel lain. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan konsep yang diukur secara lebih baik dibandingkan konstruk lainnya sehingga validitas diskriminan dapat dinyatakan terpenuhi.

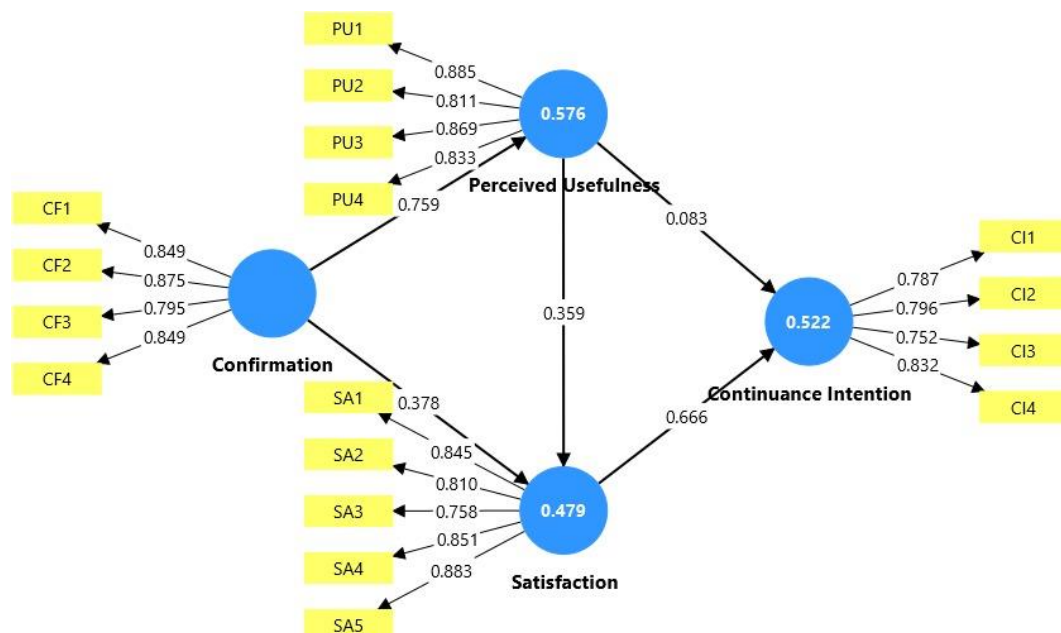
Tabel 6. Hasil Uji Composite Reliability

Variabel Laten	Composite reliability (ρ_c)
<i>Confirmation</i>	0.907
<i>Perceived usefulness</i>	0.912
<i>Satisfaction</i>	0.917
<i>Continuance intention</i>	0.881

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk penelitian. Evaluasi reliabilitas menggunakan nilai Composite Reliability dengan batas minimum sebesar 0,70 [13]. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Composite Reliability di atas batas yang direkomendasikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan mampu menghasilkan pengukuran yang konsisten pada setiap konstruk yang diteliti.

3.4 Inner Model

Evaluasi model struktural dilakukan untuk mengukur kemampuan model penelitian dalam menjelaskan hubungan antarvariabel laten yang diteliti. Pengujian ini dilakukan melalui analisis koefisien determinasi (R-Square), effect size (f^2), dan *predictive relevance* (Q^2). Hasil pengujian tersebut digunakan untuk menilai kekuatan model dalam menjelaskan variabel endogen serta kemampuan prediktif model penelitian [13].



Gambar 3. Model Struktural Akhir

Model struktural menunjukkan hubungan antarvariabel yang diuji dalam penelitian ini berdasarkan pendekatan *Expectation Confirmation Model* (ECM). Hubungan tersebut menggambarkan pengaruh *confirmation* terhadap *perceived usefulness* dan *satisfaction*, serta pengaruh *perceived*

usefulness dan *satisfaction* terhadap *continuance intention*. Estimasi hubungan antarvariabel selanjutnya dievaluasi menggunakan nilai R-Square, effect size, dan *predictive relevance*.

Tabel 7. Nilai R-Square

Variabel Laten	R-square	Kategori
<i>Perceived usefulness</i>	0.576	Moderat
<i>Satisfaction</i>	0.480	Lemah
<i>Continuance intention</i>	0.558	Moderat

Nilai R-Square digunakan untuk mengukur kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen pada model penelitian [13]. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki nilai R-Square sebesar 0,576 yang menunjukkan bahwa 57,6% varians *perceived usefulness* dapat dijelaskan oleh variabel *confirmation*. Variabel *satisfaction* memperoleh nilai R-Square sebesar 0,704, sedangkan *continuance intention* memperoleh nilai sebesar 0,605. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik terhadap variabel endogen yang diteliti.

Tabel 8. Nilai Effect Size (f^2)

Hubungan Antar Variabel	f -square (f^2)
<i>Confirmation</i> -> <i>Perceived usefulness</i>	1.358
<i>Confirmation</i> -> <i>Satisfaction</i>	0.117
<i>Perceived usefulness</i> -> <i>Satisfaction</i>	0.105
<i>Perceived usefulness</i> -> <i>Continuance intention</i>	0.008
<i>Satisfaction</i> -> <i>Continuance intention</i>	0.540

Pengujian effect size dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh *confirmation* terhadap *perceived usefulness* memiliki kategori besar. Pengaruh *confirmation* dan *perceived usefulness* terhadap *satisfaction* berada pada kategori sedang hingga besar, sedangkan pengaruh *satisfaction* terhadap *continuance intention* menunjukkan kontribusi yang relatif kuat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam model memiliki kontribusi yang berbeda dalam menjelaskan hubungan yang diuji.

Tabel 9. Nilai Predictive relevance (Q^2)

Variabel Endogen	Q^2 Predict
<i>Perceived usefulness</i>	0.577
<i>Satisfaction</i>	0.296
<i>Continuance intention</i>	0.108

Nilai Q^2 digunakan untuk mengevaluasi kemampuan prediktif model penelitian terhadap data observasi. Model dinyatakan memiliki relevansi prediktif apabila menghasilkan nilai Q^2 lebih besar dari nol [13]. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel endogen memiliki nilai Q^2 positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti.

3.5 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh antarvariabel dalam model penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Pengujian dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS dengan melihat nilai path coefficient, t-statistic, dan p-value. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan nilai p-value lebih kecil dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5% [13], [14].

Tabel 10. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	Original Sample (O)	T-statistics	P-values	Ket
H1	Confirmation -> Perceived usefulness	0.759	9.581	0.000	Diterima
H2	Confirmation -> Satisfaction	0.379	2.417	0.016	Diterima
H3	Perceived usefulness -> Satisfaction	0.360	2.238	0.025	Diterima
H4	Perceived usefulness -> Continuance intention	0.087	0.806	0.420	Ditolak
H5	Satisfaction -> Continuance intention	0.688	6.486	0.000	Diterima

Hasil pengujian menunjukkan bahwa empat hipotesis memperoleh nilai p-value kurang dari 0,05 sehingga dinyatakan diterima. Hubungan tersebut meliputi pengaruh *confirmation* terhadap *perceived usefulness*, *confirmation* terhadap *satisfaction*, *perceived usefulness* terhadap *satisfaction*, serta *satisfaction* terhadap *continuance intention*. Satu hipotesis menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu hubungan *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* yang memiliki nilai p-value lebih besar dari 0,05 sehingga dinyatakan tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberlanjutan penggunaan QRIS pada Generasi Z tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain yang berkaitan dengan pengalaman penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna.

1. Pengaruh Confirmation terhadap Perceived usefulness

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Dalam *Expectation Confirmation Model* (ECM), persepsi manfaat terbentuk setelah pengguna membandingkan harapan awal dengan pengalaman aktual yang diperoleh selama penggunaan suatu sistem [7]. Ketika pengalaman penggunaan QRIS sesuai dengan ekspektasi, pengguna cenderung menilai bahwa layanan tersebut mampu memberikan manfaat yang relevan dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Penelitian mengenai penggunaan QRIS di Sulawesi Tenggara juga menemukan bahwa *confirmation* berperan dalam meningkatkan persepsi manfaat pengguna terhadap layanan yang digunakan [9]. Temuan ini mengindikasikan bahwa kesesuaian antara harapan dan pengalaman aktual tetap menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi manfaat pada pengguna QRIS Generasi Z.

2. Pengaruh Confirmation terhadap Satisfaction

Pengaruh positif *confirmation* terhadap *satisfaction* menunjukkan bahwa kesesuaian antara harapan dan pengalaman aktual memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Pengguna yang memperoleh pengalaman penggunaan sesuai dengan yang diharapkan cenderung memberikan evaluasi yang lebih positif terhadap layanan yang digunakan. Pada penelitian mengenai *mobile banking*, *confirmation* ditemukan sebagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna setelah penggunaan layanan digital [8]. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan pola yang serupa pada konteks QRIS. Dengan demikian, kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi ekspektasi pengguna sejak awal.

3. Pengaruh Perceived usefulness terhadap Satisfaction

Hasil analisis menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*. Manfaat yang dirasakan pengguna dalam bentuk kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan fleksibilitas penggunaan mendorong terbentuknya penilaian yang lebih positif terhadap layanan QRIS. Hubungan antara *perceived usefulness* dan *satisfaction* juga ditemukan pada penelitian yang mengkaji penggunaan *mobile banking* menggunakan pendekatan ECM [15]. Penelitian lain mengenai layanan pembayaran QRIS menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna

berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan setelah penggunaan layanan [16]. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa persepsi manfaat masih menjadi faktor yang relevan dalam membentuk kepuasan pengguna layanan pembayaran digital.

4. Pengaruh *Perceived usefulness* terhadap *Continuance intention*

Hubungan antara *perceived usefulness* dan *continuance intention* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna belum tentu menjadi faktor utama yang mendorong keputusan untuk terus menggunakan QRIS. Generasi Z merupakan kelompok yang telah terbiasa berinteraksi dengan berbagai layanan digital sehingga manfaat fungsional sering kali dianggap sebagai sesuatu yang sudah melekat pada layanan tersebut. Beberapa penelitian sebelumnya melaporkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan pada layanan *mobile payment* dan pembayaran digital [17]. Perbedaan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik pengguna dan konteks layanan dapat menghasilkan hubungan yang berbeda. Pada pengguna QRIS di Kota Depok, keputusan untuk tetap menggunakan layanan tampaknya lebih dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan dan kepuasan yang diperoleh dibandingkan manfaat yang dirasakan semata [11].

5. Pengaruh *Satisfaction* terhadap *Continuance intention*

Variabel *satisfaction* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki peran penting dalam membentuk keinginan pengguna untuk mempertahankan penggunaan QRIS pada masa mendatang. Dalam ECM, kepuasan diposisikan sebagai faktor utama yang mendorong perilaku penggunaan berkelanjutan setelah tahap adopsi teknologi [7]. Penelitian pada pengguna QRIS juga menemukan bahwa pengguna yang merasa puas memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk terus menggunakan layanan pembayaran digital [9]. Temuan yang serupa dilaporkan pada konteks mobile banking, dimana kepuasan menjadi salah satu prediktor utama *continuance intention* [8]. Dibandingkan hubungan antarvariabel lainnya dalam model penelitian, *satisfaction* menunjukkan pengaruh yang paling kuat sehingga peningkatan kepuasan pengguna menjadi aspek yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan penggunaan QRIS pada Generasi Z.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention* penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kota Depok menggunakan pendekatan *Expectation Confirmation Model* (ECM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *confirmation* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dan *satisfaction*. Variabel *perceived usefulness* juga terbukti berpengaruh positif terhadap *satisfaction*. Di sisi lain, *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *continuance intention*. Hasil penelitian turut menunjukkan bahwa *satisfaction* merupakan faktor yang berpengaruh positif terhadap *continuance intention* penggunaan QRIS.

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa keberlanjutan penggunaan QRIS pada Generasi Z lebih dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang diperoleh setelah menggunakan layanan dibandingkan manfaat yang dirasakan secara langsung. Pengalaman penggunaan yang sesuai dengan harapan mampu meningkatkan persepsi manfaat dan kepuasan pengguna, yang selanjutnya mendorong niat untuk terus menggunakan QRIS. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain seperti kepercayaan, kebiasaan penggunaan, atau persepsi risiko untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku penggunaan berkelanjutan pada layanan pembayaran digital.

Daftar Pustaka

- [1] D. Rivany, I. Kurniawan Subagja, and A. Hakim, "Strategi Transformasi Digital dalam Pengembangan Ekosistem Pembayaran: Studi Kasus PT Jatelindo Perkasa Abadi," JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, vol. 6, no. 5, Jun. 2025, doi: 10.38035/jemsi.v6i5.
- [2] Z. Ulya, M. Jannah, and F. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, "Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Keputusan Penggunaan Quick Response Indonesian Standart (QRIS)," Journal-Research of Economic and Bussiness, vol. 2, no. 1, 2023, [Online]. Available: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

- [3] A. G. Talitha, A. Fitriati, B. C. Pratama, and S. N. Azizah, “Adopsi Pembayaran Digital bagi Generasi Z: Peran Usefulness, Ease of Use, Risk dan Trust,” *JAFM: Journal of Accounting and Finance Management*, Feb. 2026, doi: 10.38035/jafm.v6i6.
- [4] Pratiwi Yustika, M. R. Slamet, and F. Wulandari, “Adopsi QRIS: Analisis Perilaku Generasi Z di Era Pembayaran Digital,” *BAJ (Behavioral Accounting Journal)*, vol. 8, Jun. 2025, doi: <https://doi.org/10.33005/baj.v8i1.370>.
- [5] S. Astiansyah and S. Damayanti, “Analisis Preferensi Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Generasi Z,” *Jurnal Ekonomi Bisnis*, vol. 3, pp. 96–101, Nov. 2024.
- [6] T. Azzahra, M. Perdani, A. Fitriati, A. Kusbandiyah, and S. N. Azizah, “Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan QRIS yang Dimediasi oleh Kepercayaan pada Generasi Z,” *JAFM: Journal of Accounting and Finance Management*, vol. 6, no. 2, 2025, doi: 10.38035/jafm.v6i2.
- [7] A. Bhattacharjee, “Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model,” *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, vol. 25, no. 9, pp. 351–370, 2001.
- [8] R. Nurlita and R. Matoati, “Analisis Niat Penggunaan Berkelanjutan Pengguna Mobile Banking XYZ di Jabodetabek Menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM),” *Jurnal Manajemen*, vol. 14, Dec. 2024.
- [9] N. Hamid, M. S. Maksar, Y. Swastika, and A. M. Z. Tenripadang, “An Analysis of the Continuance Intention of QRIS Users in Southeast Sulawesi Using the Expectation Confirmation Model (ECM),” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 13, no. 1, pp. 68–78, Jun. 2025, doi: 10.26905/jmdk.v13i1.15557.
- [10] R. W. Tyas and N. Azizah, “Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA Melalui Continuance Use Intention Dengan Expectation Confirmation Model,” *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, Oct. 2022.
- [11] J. Ariel and I. Iriyanti, “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Penggunaan Berkelanjutan E-Wallet,” *Jurnal Manajemen dan Usahawan Indonesia*, vol. 46, no. 2, Dec. 2023, doi: 10.7454/jmui.v46i2.1064.
- [12] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2023. [Online]. Available: www.cvalfabeta.com
- [13] I. Ghazali and K. A. Kusumadewi, *SmartPLS 4 Partial Least Squares (Konsep, Teknik, dan Aplikasi)*, 1st ed. 2024.
- [14] T. I. Santoso and D. Indrajaya, “Penggunaan SEM-PLS dan Aplikasi SmartPLS Untuk Dosen dan Mahasiswa,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Akademisi*, vol. 2, no. 2, 2023.
- [15] Lilis Nurhidayah and Dewita Puspawati, “Faktor yang Mempengaruhi Niat Berkelanjutan untuk Menggunakan Mobile Banking Dilihat dari Prespektif Expectation Confirmation Model,” *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, vol. 7, no. 1, Jan. 2025, doi: 10.47467/alkharaj.v7i1.6535.
- [16] W. H. Herviana and Z. Abidin, “Evaluating User Continuance Intentions for QRIS Mobile Payments Services Using Information System Success Model and Expectation Confirmation Model,” *Journal of Advances in Information Systems and Technology*, pp. 87–106, 2024.
- [17] F. N. P. Kusuma and R. Rachmawati, “Faktor yang memengaruhi intensi penggunaan mobile payment berkelanjutan di kalangan Gen Z: Ekstensi dari expectation confirmation model,” *Journal of Youth and Outdoor Activities*, vol. 1, no. 2, pp. 102–128, Aug. 2024, doi: 10.61511/jyoa.v1i2.2024.1390.



ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi

Is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)