

## **ANALYSING FACTORS INFLUENCING CONTINUANCE INTENTION TO USE QRIS AS DIGITAL PAYMENT SYSTEM**

Dhiya Shafira Nurudin

NIM 19/444226/EK/22522

Accounting Department, Universitas Gadjah Mada

[dhiyashafira@mail.ugm.ac.id](mailto:dhiyashafira@mail.ugm.ac.id)

Bachelor Thesis Supervisor: Fitri Amalia, S.E., M.Sc., Ph.D.

### **ABSTRACT**

The adoption of innovation in digital technology are becoming the key to accelerate the digitalisation in Indonesia, especially in digital payment. This acceleration started by facilitating an interactive system from different payment providers into one gate of payment system, known as QRIS or Quick Response Code Indonesia Standard. The arrival of QRIS as a digital payment system, helps transforming payment experience both from consumer and merchant to be integrated and wireless through a secure QR-code system. The use of QRIS is positively accepted by layers of generations and had become an increasing trend since 2019 due to many circumstances, one of which is Covid-19 pandemic. As the statistics of QRIS users increases years-by-years and dominated by generation Y and Z, this has contributed to national economy positively after the pandemic, which proven the implementation of QRIS by Bank Indonesia to support the PEN program to help recover Indonesia's economy caused by pandemic, and SPI vision 2025 to facilitate a secure digital payment system ecosystem. To ensure the sustainability of QRIS usage in a long run, this study aims to analyse the underlying factors affecting continuance intention from consumer's perspective from the Expectation-Confirmation Model (ECM) construct. This study also adopted a descriptive quantitative design by utilising an online questionnaire to be carried out to FEB UGM students. The population of this study is active FEB UGM students with a total of 128 respondents. The data were later processed according to SEM-PLS method by utilising SmartPLS 3.2.9 software application. The result of the hypothesis found that each constructs of Confirmation, Perceived Usefulness, and Satisfaction have a direct positive and significant influence towards Continuance Intention in using QRIS as a digital payment system, which greatly supported from previous literatures adopted within this study.

**Keywords:** Digital Payment System, QRIS, ECM, Generation Y and Z

## **ANALYSING FACTORS INFLUENCING CONTINUANCE INTENTION TO USE QRIS AS DIGITAL PAYMENT SYSTEM**

Dhiya Shafira Nurudin

NIM 19/444226/EK/22522

Accounting Department, Universitas Gadjah Mada

[dhiyashafira@mail.ugm.ac.id](mailto:dhiyashafira@mail.ugm.ac.id)

Bachelor Thesis Supervisor: Fitri Amalia, S.E., M.Sc., Ph.D.

### **INTISARI**

*Penerapan inovasi dalam teknologi digital menjadi kunci percepatan digitalisasi di Indonesia, khususnya dalam pembayaran digital. Akselerasi ini dimulai dengan memfasilitasi sistem interaktif dari berbagai penyedia layanan pembayaran ke dalam satu gerbang sistem pembayaran, yang dikenal sebagai QRIS atau Quick Response Code Indonesia Standard. Kehadiran QRIS sebagai sistem pembayaran digital, membantu mentransformasi pengalaman pembayaran baik dari sisi konsumen maupun merchant menjadi terintegrasi dan nirkabel melalui sistem kode QR yang aman. Penggunaan QRIS diterima secara positif oleh berbagai lapisan generasi dan telah menjadi tren yang meningkat sejak tahun 2019 dikarenakan berbagai kondisi, salah satunya pandemi Covid-19. Statistik pengguna QRIS yang terus meningkat dari tahun ke tahun dan didominasi oleh generasi Y dan Z telah memberikan kontribusi positif bagi perekonomian nasional pasca pandemi, hal ini dibuktikan dengan implementasi QRIS oleh Bank Indonesia untuk mendukung program PEN dalam rangka pemulihan ekonomi Indonesia yang terdampak oleh pandemi, dan visi SPI 2025 untuk memfasilitasi ekosistem sistem pembayaran digital yang aman. Untuk memastikan keberlanjutan penggunaan QRIS dalam jangka panjang, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mendasari niat untuk terus menggunakan QRIS dari sudut pandang konsumen dengan menggunakan konstruk Expectation-Confirmation Model (ECM). Penelitian ini juga menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada mahasiswa FEB UGM. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif FEB UGM dengan jumlah responden sebanyak 128 orang. Data kemudian diolah dengan metode SEM-PLS dengan menggunakan aplikasi software SmartPLS 3.2.9. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa setiap konstruk Confirmation, Perceived Usefulness, dan Satisfaction memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap Continuance Intention dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran digital, hal ini didukung oleh literatur-literatur terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini.*

**Kata Kunci:** Sistem Pembayaran Digital, QRIS, ECM, Generasi Y dan Z.