

INTISARI

Penelitian ini menginvestigasi faktor apa saja yang mempengaruhi niat penggunaan QRIS secara berkelanjutan pada masyarakat Indonesia setelah pandemi covid terjadi. Penelitian ini didasarkan pada *Technology Continuance Theory* (TCT) dan *Expectation Confirmation Theory* (ECT). Responden yang dipilih adalah masyarakat Indonesia yang pernah menggunakan QRIS. Hasil penelitian menemukan bahwasanya niat penggunaan berkelanjutan QRIS dipengaruhi oleh kepuasan dan intensitas penggunaan. Kepuasan dipengaruhi oleh kegunaan persepsian, risiko persepsian, nilai persepsian, komitmen dan kompetensi. Sementara intensitas penggunaan dipengaruhi oleh komitmen dan kompetensi. Temuan lain menyebutkan bahwasanya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara konfirmasi dan kepuasan namun terdapat hubungan positif antara konfirmasi dan kegunaan persepsian. Penelitian ini juga menemukan bahwasanya tingkat pendidikan memiliki pengaruh moderasi dalam hubungan antara kegunaan persepsian dengan kepuasan. Penelitian ini menjadi penelitian pertama yang menginvestigasi niat penggunaan berkelanjutan QRIS di Indonesia setelah pandemi terjadi. Seluruh peneliti terdahulu menggunakan TAM atau UTAUT sebagai model dan berfokus pada penerimaan teknologi dan bukan pada niat penggunaan secara berkelanjutan. Penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah dan Bank Indonesia untuk mempelajari terkait dengan faktor apa saja yang membuat masyarakat tetap menggunakan QRIS. Selain itu penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar pengembangan kebijakan terkait dengan QRIS. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan seperti mayoritas responden adalah generasi *post-millennials*, dan penelitian ini hanya berfokus pada pengguna yang masih menggunakan QRIS hingga saat ini. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan responden yang lebih bervariasi serta fokus pada *merchant* yang menggunakan QRIS atau berfokus pada konsumen yang sudah tidak menggunakan QRIS lagi.

Kata Kunci: QRIS, Niat Penggunaan Berkelanjutan, Kepuasan, Teori Ekspektasi Konfirmasi, Covid-19

ABSTRACT

This study tries to find out what factors influence the continuance intention of using QRIS among Indonesian society after the pandemic occurs. This research using Technology Continuance Theory (TCT) and Expectation Confirmation Theory (ECT) as the underlying theory. Respondents was chosen targeting QRIS user among Indonesian. The result of the study indicates that continuance intention to use QRIS influenced by satisfaction and use intensity. Satisfaction predicted by perceived usefulness, perceived risk, perceived value, commitment and competence. While use intensity predicted by commitment and competence. Surprisingly, the result didn't show the relationship between confirmation and customer satisfaction but there is positive relationship between confirmation and perceived usefulness. This research also find education level as a moderator variable between customer satisfaction and perceived usefulness. To the best author's knowledge, this is the first study that investigating the continuance intention of using QRIS among Indonesian society after pandemic. All of previous research using TAM or UTAUT as a model and focusing on usage intention not continuance intention. This study can be use by governments and Bank Indonesia to examines what factors that make keep using QRIS as payment method and develop policy. This study has several limitations such as the majority of sample is post-millennials, and only focusing on customer that still using QRIS as their payment method. Future study can be conduct with more variative respondents, focusing on merchant or focusing on customer that not using QRIS anymore.

Keywords: QRIS, Continuance Intention, Satisfaction, Expectation Confirmation Theory, Covid-19