

ABSTRACT

The adoption of QR Code Indonesia Standard has risen during and post-COVID 19 pandemics. This research aims to examine the enablers and inhibitors of QRIS adoption as a payment method in Indonesia from the perspective of users. This research use survey to collect data from 268 respondents in Indonesia. Mobility, institutional trust, perceived usefulness, and performance expectancy are proven to be the enablers while design constraints are proven to be the sole inhibitor. This research has proven that enablers and inhibitors could co-exist with each other without interfering while creating both positive and negative effects to the users' satisfaction. Perceived risk and perceived reliability have been proven to have insignificant effect on the user's satisfaction, leaving alone design constraint as an inhibitor. Based on the analysis, the expectation of confirmation theory has been proven by the positive relationship between users' satisfaction and continuance intention to use.

Keywords: dual-factor theory, expected confirmation theory, PLS-SEM, mobility, trust, perceived usefulness, performance expectancy, perceived risk, perceived reliability, users' satisfaction, continuance intention to use



ABSTRAK

Adopsi QRI Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai platform pembayaran non-tunai mengalami peningkatan pada saat pandemi COVID-19 melanda Indonesia dan setelahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor pendukung dan penghambat adopsi QRIS sebagai metode pembayaran di Indonesia dari sudut pandang pengguna. Penelitian ini menggunakan metode survei berdasarkan data 268 responden di Indonesia. Mobilitas, kepercayaan institusional, manfaat yang dirasakan, dan ekspektasi kinerja terbukti menjadi faktor pendukung, sementara kendala desain terbukti menjadi satu-satunya faktor penghambat. Penelitian ini membuktikan bahwa faktor pendukung dan penghambat dapat hadir berdampingan tanpa mengganggu satu sama lain sekaligus menimbulkan dampak positif dan negatif terhadap kepuasan pengguna. Variabel risiko yang dirasakan dan keandalan yang dirasakan terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kendala desain sebagai penghambatnya. Berdasarkan analisis, teori ekspektasi konfirmasi telah dibuktikan dengan adanya hubungan positif antara kepuasan pengguna dan niat untuk terus menggunakan.

Kata kunci: *teori faktor ganda, teori ekspektasi konfirmasi, PLS-SEM*