UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kepercayaan pada Platform Pembayaran Digital terhadap Intensi Keberlanjutan Penggunaan
Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**
Audrey Valensya Nabilla, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
**Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# INTISARI

Pesatnya perkembangan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) telah memperkuat peran platform pembayaran digital dalam memfasilitasi transaksi sehari-hari masyarakat di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya adopsi QRIS, keberlanjutan penggunaannya tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh kesediaan pengguna untuk terus bertransaksi melalui platform pembayaran digital yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap platform pembayaran digital pada intensi keberlanjutan penggunaan QRIS. Model dalam penelitian ini meliputi mobilitas, kustomisasi, keamanan, dan reputasi sebagai faktor pembentuk kepercayaan, serta hubungan kepercayaan dengan persepsi risiko dan persepsi risiko dengan intensi keberlanjutan. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara daring menggunakan teknik *nonprobability purposive sampling*. Terdapat 320 responden pengguna platform pembayaran digital berpartisipasi dalam penelitian ini. Analisis data dilakukan dengan PLS-SEM melalui SmartPLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kustomisasi, keamanan, dan reputasi menjadi faktor signifikan yang membentuk kepercayaan. Kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi keberlanjutan penggunaan QRIS. Sebaliknya, kepercayaan tidak secara signifikan menurunkan persepsi risiko, sedangkan persepsi risiko juga tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi keberlanjutan. Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan menjadi faktor utama dalam mendorong keberlanjutan penggunaan QRIS. Penelitian ini memperluas kajian perilaku pasca-adopsi pembayaran digital serta menekankan pentingnya keamanan, reputasi, dan kustomisasi dalam memperkuat kepercayaan pengguna.

**Kata Kunci:** Intensi keberlanjutan penggunaan, kepercayaan, persepsi risiko, platform pembayaran digital.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kepercayaan pada Platform Pembayaran Digital terhadap Intensi Keberlanjutan Penggunaan
Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**
Audrey Valensya Nabilla, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
**Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# *ABSTRACT*

*The rapid expansion of Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) has increased the role of digital payment platforms in facilitating everyday transactions in Indonesia. Although QRIS adoption continues to grow, continued use of QRIS and an online questionnaire were conducted to examine users' willingness to continue transacting through the digital platforms that support the service. This study aims to analyze the effect of trust in a digital payment platform on the continuance intention of QRIS. The research model analyses mobility, customization, security, and reputation as antecedents of trust, as well as the effects of trust on perceived risk and perceived risk on continuance intention—the quantitative research, using online questionnaires, employed nonprobability sampling (purposive sampling). A total of 320 respondents who are users of digital payment platforms in Indonesia participated in this research.*

*Using PLS-SEM, the results showed that customization, security, and reputation had a significant positive effect on trust. Trust has a significant positive effect on users' continuance intention to use QRIS, indicating that users are more likely to continue using QRIS when they perceive the digital payment platform as reliable and trustworthy. In contrast, trust does not significantly reduce perceived risk, while perceived risk also does not significantly influence continuance intention. This suggests that users may continue to perceive transaction risk despite continuously trusting the platform. Overall, these findings highlight trust as the main driver of continued QRIS use. The study extends post-adoption research by emphasizing the role of trust in digital payment platforms. It suggests that providers should prioritize security, reputation, and relevant customization to encourage continued QRIS use.*

***Keywords:*** *Continuance intention, digital payment platform, perceived risk, trust.*