

**ANALISIS PENGARUH *USABILITY QRIS* PADA UMKM
DI KOTA KEDIRI MENGGUNAKAN *EXTENDED
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Pada Program Studi Sistem Informasi



OLEH :

ALDESTRA BAGAS WARDANA

NPM: 2213030100

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER (FTIK)
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2026

Skripsi oleh :

ALDESTRA BAGAS WARDANA

NPM : 2213030100

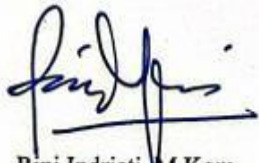
Judul

**ANALISIS PENGARUH *USABILITY QRIS* PADA UMKM
DI KOTA KEDIRI MENGGUNAKAN *EXTENDED
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL***

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Sistem Informasi
FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal 22 Juni 2026

Pembimbing I



Rini Indriati, M.Kom.
NIDN. 0725057003

Pembimbing II



Aidina Ristyawan, M.Kom.
NIDN. 0721018801

Skripsi oleh :

ALDESTRA BAGAS WARDANA

NPM : 2213030100

Judul

**ANALISIS PENGARUH *USABILITY QRIS* PADA UMKM
DI KOTA KEDIRI MENGGUNAKAN *EXTENDED
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL***

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Sistem Informasi FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal: 26 Juni 2026

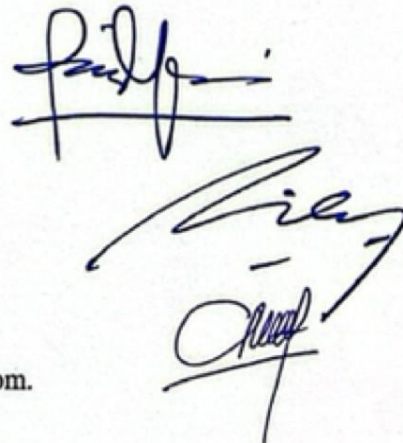
Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Rini Indriati, M.Kom.

2. Penguji 1 : Dwi Harini, M.M.

3. Penguji 2 : Aidina Ristyawan, M.Kom.



Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Dr. Sulistiono, M.Si.
NIDN. 0007076801

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Aldestra Bagas Wardana
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/tgl. lahir : Trenggalek/ 25 Desember 2003
NPM : 2213030100
Fak/Prodi. : FTIK/ S1-Sistem Informasi

menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 22 Juni 2026

Yang Menyatakan



ALDESTRA BAGAS WARDANA

NPM: 2213030100

MOTTO

Untungnya, Hidup Masih Terus Berjalan.

ABSTRAK

ALDESTRA BAGAS WARDANA: Analisis Pengaruh *Usability* QRIS Pada UMKM Di Kota Kediri Menggunakan *Extended Expectation Confirmation Model*, Skripsi, Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri, 2026.

Kata Kunci: *QRIS, Extended Expectation Confirmation Model, Usability, Trust, Continuance Intention, PLS-SEM*

Pertumbuhan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang mencapai 34,7 juta *merchant* terdaftar secara nasional per Oktober 2024 menyimpan paradoks yang belum banyak dikaji secara akademis, jarak yang cukup lebar antara jumlah *merchant* yang mendaftar dan yang aktif bertransaksi secara konsisten. Di Kota Kediri, observasi lapangan mengungkap kecenderungan sebagian pelaku UMKM untuk kembali ke transaksi tunai setelah masa promosi berakhir. Kondisi ini menjadi sinyal bahwa niat penggunaan berkelanjutan belum terbentuk secara organik, padahal kota ini memiliki 7.871 usaha mikro terdaftar yang seharusnya menjadi basis ekosistem digital yang kokoh.

Penelitian ini bertujuan mengukur besarnya pengaruh variabel *Extended Expectation Confirmation Model* (EECM) terhadap keberlangsungan penggunaan QRIS pada *merchant* UMKM di Kota Kediri, dengan menambahkan *Usability* sebagai variabel baru yang belum pernah diuji dalam konteks ini. Analisis dilakukan menggunakan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui SmartPLS 4, terhadap 130 responden *merchant* QRIS aktif yang dipilih secara *purposive*. Model mencakup delapan variabel—*Usability, Confirmation, Perceived Security, Perceived Convenience* sebagai variabel independen; *Perceived Usefulness, Satisfaction, Trust* sebagai variabel intervening; serta *Continuance Intention* sebagai variabel dependen yang diuji melalui sepuluh hipotesis menggunakan instrumen kuesioner 25 item skala Likert 5 poin.

Delapan dari sepuluh hipotesis terbukti signifikan. Dua hipotesis yang ditolak adalah *Usability* → *Perceived Usefulness* ($\beta = -0,020$; $p = 0,829$) dan *Perceived Security* → *Perceived Usefulness* ($\beta = 0,153$; $p = 0,053$), yang kemungkinan besar disebabkan oleh dominasi responden dari generasi *digital native* berusia 18–30 tahun (99,2%), yang cenderung menganggap kemudahan teknis sebagai hal lumrah. Temuan sentral penelitian ini adalah posisi *Trust* sebagai mediator penuh bagi seluruh jalur menuju *Continuance Intention* ($\beta = 0,835$; $t = 23,028$; $p = 0,000$; $R^2 = 0,696$), menjadikannya satu-satunya penentu akhir keberlanjutan ekosistem QRIS. Enam dari delapan variabel mencapai Level 4 Optimal dalam penilaian tingkat kematangan, sementara *Perceived Security* (skor 4,096) dan *Continuance Intention* (skor 4,198) berada pada Level 3 Tinggi dengan kesenjangan terbesar dari kondisi ideal.

Hasilnya, EECM yang diperluas dengan variabel *Usability* valid diterapkan pada konteks *merchant* QRIS di kota tier-2 Indonesia, dengan kepercayaan pengguna sebagai determinan tunggal niat berkelanjutan. Keterbatasan penelitian mencakup homogenitas demografis responden, desain *cross-sectional* berbasis *self-report*, serta potensi *common method bias* yang ditunjukkan nilai *Harman's Single Factor Test* sebesar 64,4%. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal, memperluas cakupan ke kota-kota tier-2 lain di Jawa Timur, dan

mengintegrasikan perspektif konsumen pembeli guna membangun pemahaman ekosistem QRIS yang lebih utuh dan menyeluruh.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan Kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Usability QRIS* Pada UMKM Di Kota Kediri Menggunakan *Extended Expectation Confirmation Model*” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer, pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. **Dr. Zainal Afandi, M.Pd.** selaku Rektor UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. **Dr. Sulistiono, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
3. **Dr. Sucipto, M.Kom.** selaku Ka Prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
4. **Ibu Rini Indriati, M.Kom** sebagai Dosen Pembimbing 1 Skripsi dan **Bapak Aidina Ristyawan, M.Kom.** selaku Pembimbing 2 skripsi , sekaligus insan inspiratif, sebagai mentor yang selalu memberikan inspirasi dan ilmu terbaik.
5. Ibu Sri Winarti, yang senantiasa selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta semangat yang tiada henti.
6. Kembaran saya, Bagus serta Teman dan pihak lain, khususnya rekan-rekan seperjuangan, yang telah memberikan bantuan, dukungan serta kebersamaan selama menempuh pendidikan.

Kediri, 09 Juni 2026



ALDESTRA BAGAS WARDANA

NPM: 2213030100

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Identifikasi Domain dan Kerangka Model Penelitian	26
B. Penilaian Tingkat Adopsi dan Pengukuran Konstruk.....	30
C. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)	38
D. Rekomendasi Perbaikan Ekosistem QRIS.....	42
E. Evaluasi Model dan Kelayakan Penelitian.....	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Data Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Keterbatasan Penelitian	65
C. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Research Model Diagram.....	39
Gambar 4.1Diagram Kesenjangan Tingkat Kematangan Layanan QRIS (Spider Chart.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan ECM Original (Bhattacharjee (2001) vvs. Extended ECM (Penelitian Ini).....	12
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Perbandingan ECM asli dan ECM yang Digunakan dalam Penelitian Ini.....	28
Tabel 3. 2 Identifikasi Domain Variabel dan Konstruksi dalam Model EECM	29
Tabel 3. 3 Variabel Indikator.....	31
Tabel 3. 4 Kerangka Penilaian Tingkat Adopsi	37
Tabel 3. 5 Identifikasi Kesenjangan domain	39
Tabel 3. 6 Evaluasi Efektivitas Prosedur Pengujian Model PLS-SEM.....	46
Tabel 4. 1 Penilaian Tingkat Kematangan Layanan (Maturity Level) Ekosistem QRIS.....	48
Tabel 4. 2 Profil Demografi Pelaku UMKM Responden (n = 130).....	51
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Reliabilitas dan Validitas Konvergen (<i>Construct Reliability and Validity</i>)	52
Tabel 4. 4 Evaluasi Model Struktural (Coefficient of Determination/R ²)	54
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Hipotesis (Direct Effects).....	55
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Mediasi (<i>Variance Accounted For</i>).....	56
Tabel 5.1 Rekapitulasi Tingkat Adopsi per Variabel EECM.....	58
Tabel 5. 2 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) per Variabel EECM.....	69
Tabel 5. 3 Rekapitulasi seluruh hasil jalur kausalitas.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 4.1.1.8 (Construct Reliability and Validity).....	70
Lampiran 2. Hasil olah data Evaluasi Model Struktural (Coefficient of Determination/R ²).....	71
Lampiran 3. Hasil olah data Pengujian Hipotesis (Direct Effects).....	72
Lampiran 4. Hasil olah data Analisis Mediasi (Variance Accounted For).....	73
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi dari SIAKAD2	74
Lampiran 6. Surat Keterangan Bebas Similiarity dari PPI.....	75
Lampiran 7. Bukti Halaman Awal cek similarity yang menunjukkan skor similarity.....	76
Lampiran 8. Bukti <i>Screenshot Submit Artikel</i> (SemNas Inotek 2026).....	77
Lampiran 9 Pengantar Penelitian.....	79
Lampiran 10 Balasan Penelitian	79
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi	79
Lampiran 12 Surat Keterangan Bebas Similarity	79
Lampiran 13 Bukti Halaman Awal Cek Similarity	79
Lampiran 14 Bukti Submit Artikel/Loa/Terbit.....	79
Lampiran 15 Lembar Berita Acara Ujian.....	79
Lampiran 16 Lembar Revisi Ujian	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) telah mengubah lanskap transaksi ekonomi secara global, mendorong pergeseran perilaku masyarakat dari pembayaran tunai menuju *cashless society*. Transformasi ini didukung oleh penetrasi internet yang masif di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 telah mencapai lebih dari 221 juta jiwa dengan tingkat penetrasi hampir 80% dari total populasi (APJII, 2023). Angka ini mencerminkan kesiapan infrastruktur digital nasional dalam mendukung berbagai layanan berbasis teknologi informasi dan transaksi elektronik secara meluas.

Transformasi digital ini memberikan peluang strategis bagi para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk mendiversifikasi metode pembayaran guna menjangkau pasar yang lebih luas dan adaptif terhadap kebutuhan konsumen modern yang menginginkan kecepatan serta kemudahan dalam setiap transaksi. UMKM merupakan penggerak utama ekonomi nasional dengan kontribusi lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Ekosistem UMKM yang heterogen ini ditemukan secara nyata di Kota Kediri, Jawa Timur. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UMKM Kota Kediri yang dikonfirmasi melalui Pendataan Lengkap Koperasi dan UMKM oleh Badan Pusat Statistik Kota Kediri (2023), terdapat 7.871 Usaha Mikro yang telah terdaftar dan memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kota Kediri.

Dalam menunjang ekosistem UMKM tersebut, sistem pembayaran digital terus dikembangkan untuk memungkinkan transaksi dilakukan tanpa batasan waktu dan tempat, menghadirkan efisiensi yang belum pernah terjadi sebelumnya dalam sejarah perbankan dan ekonomi ritel (Habib, Pramana, Junaedi, & Ronando, 2025). Pertumbuhan ekonomi digital Indonesia diproyeksikan terus meningkat, di mana sektor pembayaran digital menjadi salah satu pilar utamanya. Secara strategis, urgensi implementasi sistem pembayaran digital ini semakin diperkuat oleh posisi Kota Kediri sebagai salah satu kota yang secara aktif menjadi pusat akselerasi digitalisasi UMKM di Jawa Timur. Program digitalisasi bertingkat yang dijalankan

Pemerintah Kota Kediri, mulai dari tingkat potensial hingga potensi ekspor, membutuhkan basis data empiris yang kuat mengenai faktor-faktor determinan yang mempengaruhi keberhasilan adopsi dan keberlangsungan penggunaan sistem informasi pembayaran digital (Kesehatan dkk., 2024).

Di Indonesia, instrumen utama yang mendorong percepatan digitalisasi transaksi adalah *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* yang diinisiasi oleh Bank Indonesia dan resmi diluncurkan pada 17 Agustus 2019. *QRIS* telah menjadi tulang punggung digitalisasi bagi ekosistem bisnis berskala mikro dan menengah. Data terkini Bank Indonesia (2024) menunjukkan bahwa per Oktober 2024 jumlah pengguna *QRIS* mencapai 55 juta dengan jumlah *merchant* terdaftar sebanyak 34,7 juta, disertai pertumbuhan volume transaksi sebesar 183,9% secara *year-on-year* (yoy). Dari sisi distribusi wilayah, Jawa Timur menempati posisi ketiga nasional dengan sekitar 3,6 juta *merchant QRIS* per Maret 2024, setelah Jawa Barat (6,8 juta) dan DKI Jakarta (5,2 juta), menurut data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. Capaian ini menunjukkan bahwa *QRIS* telah menjadi infrastruktur pembayaran digital yang dominan di Indonesia. Kantor Perwakilan Bank Indonesia Kediri secara aktif mendorong percepatan digitalisasi *QRIS* di wilayah Eks-Keresidenan Kediri melalui program strategis Karya Kreatif Mataraman (KKM) yang diselenggarakan setiap tahun bersama 13 Pemerintah Kota/Kabupaten setempat (Henseler, Ringle, & Sarstedt, 2015).

Namun, di balik angka pertumbuhan yang impresif tersebut, terdapat paradoks yang perlu mendapat perhatian serius dalam perspektif manajemen sistem informasi. Tantangan utama dalam implementasi *QRIS* saat ini bukan lagi terletak pada tahap adopsi awal (*initial adoption*), melainkan pada keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*) pasca-adopsi. Berdasarkan laporan Bank Indonesia (2024), terdapat kesenjangan yang signifikan antara jumlah *merchant QRIS* yang terdaftar secara resmi dengan jumlah *merchant* yang aktif melakukan transaksi secara konsisten. Kondisi ini menciptakan paradoks di mana angka pendaftaran terus meroket, namun angka penggunaan aktif harian tidak menunjukkan pertumbuhan yang linear dan stabil. Meskipun program akselerasi seperti KKM berjalan, observasi awal peneliti di sentra UMKM strategis Kota Kediri, khususnya kawasan Bandar Kidul dan Pakelan, menunjukkan bahwa

sebagian besar pedagang telah memiliki stiker *QRIS* terpasang di lapak usahanya, namun tidak semua secara konsisten memproses transaksi melalui *QRIS* dalam kegiatan bisnis harian mereka.

Urgensi penelitian ini berakar pada prinsip fundamental dalam ilmu sistem informasi bahwa keberhasilan jangka panjang sebuah sistem informasi jauh lebih ditentukan oleh tingkat keberlanjutan penggunaan (*continuance*) dibandingkan sekadar adopsi awal. Data operasional sistem pembayaran nasional mengindikasikan adanya tantangan nyata terkait retensi pengguna pada ekosistem pembayaran digital. Meskipun Bank Indonesia (2024) mencatat pertumbuhan pendaftaran yang sangat impresif hingga menembus 34,7 juta merchant, terdapat kesenjangan kualitatif yang patut diwaspadai, yakni antara tingginya rasio merchant yang terdaftar secara administratif dengan rasio pengguna yang secara aktif dan konsisten melakukan transaksi harian. Ketika ekspektasi awal merchant tidak terkonfirmasi oleh pengalaman operasional pasca-adopsi, risiko penghentian penggunaan layanan (*drop-off*) berpotensi meningkat. Fenomena kegagalan dalam menjaga retensi pengguna aktif ini merupakan celah layanan yang secara langsung dapat menghambat tercapainya target ekosistem *cashless society* secara komprehensif. (Bhattacharjee, 2001) dalam karya seminalnya di *MIS Quarterly* menegaskan bahwa keputusan untuk terus menggunakan sistem informasi merupakan determinan utama kesuksesan sistem, dan kegagalan retensi pengguna pasca-adopsi merupakan ancaman nyata bagi keberlanjutan ekosistem digital manapun. Dalam konteks *QRIS*, hal ini berarti bahwa setiap rupiah yang diinvestasikan oleh pemerintah dan Bank Indonesia hanya akan memberikan manfaat optimal apabila *merchant* UMKM tidak hanya mendaftar, tetapi juga secara aktif dan berkelanjutan menggunakannya dalam operasional bisnis sehari-hari (Pratama, Sucipto, & Nugroho, 2024).

Dari perspektif manajemen layanan teknologi informasi (*IT Service Management/ITSM*), fenomena kesenjangan antara *merchant* terdaftar dan aktif merupakan sebuah celah layanan (*service gap*) yang memerlukan pendekatan evaluasi berbasis model perilaku pengguna. Di lapangan, peneliti menemukan gejala di mana pelaku usaha di Kota Kediri cenderung kembali ke metode pembayaran tunai setelah masa promosi atau insentif dari penyedia layanan

berakhir. Kondisi ini mengindikasikan bahwa niat penggunaan berkelanjutan belum terbentuk secara organik, melainkan masih bergantung pada stimulus eksternal yang bersifat sementara. Penelitian (Pratama SA, 2025) pada UMKM di Pemalang memperkuat indikasi ini dengan menemukan bahwa ekspektasi fungsional yang tidak terkonfirmasi pada fase pasca-adopsi menjadi pemicu utama penghentian penggunaan (*drop-off*) layanan digital. Temuan tersebut memberikan justifikasi empiris yang kuat bahwa permasalahan serupa berpotensi terjadi pula di Kota Kediri dan memerlukan investigasi ilmiah yang terstruktur.

Fondasi teoritis yang menjadi landasan penelitian ini adalah *Expectation Confirmation Model* (ECM) (Bhattacharjee, 2001; Pratama SA, 2025). Dalam model aslinya, niat penggunaan berkelanjutan ditentukan oleh kepuasan (*satisfaction*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), yang keduanya dibentuk oleh konfirmasi ekspektasi. Namun, model *ECM* orisinal belum mencakup dimensi-dimensi kritical teknologi finansial modern. Mengakui keterbatasan tersebut, (Habib dkk., 2025) melakukan perluasan model menjadi *Extended ECM* (EECM) dengan mengintegrasikan *Perceived Security* (Persepsi Keamanan), *Trust* (Kepercayaan), dan *Perceived Convenience* (Persepsi Kenyamanan). Lebih lanjut, penelitian (Fahlevi, dkk, 2024) aplikasi *e-wallet* menemukan hasil inkonsisten di mana *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction*. Selain celah variabel tersebut, kajian literatur terkini membuktikan bahwa ketiadaan *Usability* (kebergunaan) merupakan anteseden dominan yang secara nyata menggagalkan konfirmasi harapan dan kepuasan pengguna pada evaluasi pasca-adopsi. Tingkat *usability* menyumbang varians yang sangat besar dalam menentukan apakah antarmuka sistem efisien untuk digunakan secara mandiri oleh pedagang (Sasmita Ika Ari, Indriati Rini, & Muzaki MN, 2021).

Justifikasi ilmiah penambahan *Usability* sebagai variabel ekstensi baru berlandaskan pada tiga temuan empiris yang saling menguatkan. Thong dkk. (2006) membuktikan bahwa *ECM* orisinal perlu diperluas dengan dimensi kemudahan penggunaan sistem karena berkontribusi signifikan terhadap kepuasan dan niat berkelanjutan pada pengguna *mobile internet*. (Thong, Hong, & Tam, 2006) dan (Hsu, Yen, Chiu, & Chang, 2006) bahkan secara eksplisit mengembangkan model yang mereka sebut sebagai '*usability-extended ECM*' dan memvalidasinya secara

empiris pada konteks sistem berbasis IS. Pada konteks pembayaran digital, (Gupta, Yousaf, & Mishra, 2020) mengintegrasikan variabel kualitas antarmuka pengguna sebagai proxy *Usability* dalam *EECM* pada ekosistem *M-wallet*, yang membuktikan relevansinya di domain *fintech*. Ketiga studi ini secara kolektif menegaskan bahwa penambahan *Usability* ke dalam kerangka *EECM* bukan merupakan inisiatif arbitrer, melainkan didasarkan pada tradisi keilmuan yang mapan dalam literatur *IS continuance*.

Berdasarkan seluruh uraian latar belakang di atas yang mencakup kondisi aktual ekosistem QRIS nasional, urgensi permasalahan rendahnya retensi penggunaan berkelanjutan (*drop-off*) di Kota Kediri, serta kesenjangan pada penelitian terdahulu, maka penelitian ini menetapkan kerangka kerja yang mengintegrasikan *Usability* ke dalam tujuh variabel *EECM* lainnya. Tanpa pemahaman mendalam tentang mengapa *merchant* memilih melanjutkan atau menghentikan penggunaan *QRIS*, setiap kebijakan intervensi berisiko tidak tepat sasaran. Kontribusi riil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya bersifat teoretis, tetapi memberikan luaran faktual berupa panduan kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) kepada Bank Indonesia, Pemerintah Kota Kediri, dan penyelenggara layanan untuk merancang strategi retensi *merchant* yang terukur. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul: " ANALISIS PENGARUH *USABILITY QRIS* PADA UMKM DI KOTA KEDIRI MENGGUNAKAN *EXTENDED EXPECTATION CONFIRMATION MODEL*".

Selama ini, kemudahan antarmuka aplikasi (*Usability*) sering diasumsikan sebagai faktor paling krusial dalam menentukan keberhasilan adopsi teknologi pembayaran digital pada UMKM. Oleh karena itu, penelitian ini secara khusus menempatkan *Usability* sebagai titik tolak utama untuk diuji perannya di dalam ekosistem *QRIS* Kota Kediri. Namun, untuk melihat dampak nyata *Usability* beserta faktor fungsional lainnya secara komprehensif hingga ke tahap niat pengguna memakai secara berkelanjutan (*Continuance Intention*), maka kerangka evaluasi yang paling tepat digunakan adalah *Extended Expectation Confirmation Model* (EECM).

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka penulis membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Wilayah: Penelitian hanya dilakukan pada pelaku UMKM yang beroperasi di wilayah Kota Kediri, Jawa Timur.
2. Kriteria Responden: Responden dibatasi pada pelaku UMKM yang telah terdaftar sebagai merchant *QRIS* aktif dan telah menggunakan layanan *QRIS* minimal selama 6 (enam) bulan berturut-turut, guna menjamin validitas data pengukuran niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) pada fase pasca-adopsi.
3. Model Penelitian: Variabel yang diuji dalam penelitian ini terbatas pada delapan variabel model *Extended Expectation Confirmation Model* (EECM) yang telah diperluas, meliputi: *Usability* (X4) sebagai persepsi merchant terhadap tingkat kenyamanan dan kemudahan penggunaan *QRIS*, *Confirmation* (X1), *Perceived Security* (X2), dan *Perceived Convenience* (X3) sebagai variabel independen; *Perceived Usefulness* (Z1), *Satisfaction* (Z2), dan *Trust* (Z3) sebagai variabel *intervening*; serta *Continuance Intention* (Y) sebagai variabel dependen akhir.
4. Metode Analisis: Pengujian data dilakukan secara kuantitatif menggunakan metode *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan alat bantu perangkat lunak SmartPLS 4.0, sebagaimana direkomendasikan (Hair, Risher, Sarstedt, & Ringle, 2019) untuk model yang bersifat kompleks, eksploratoris, dan prediktif.
5. Variabel *Usability*: *Usability* dalam penelitian ini dikaji sebagai persepsi subjektif merchant UMKM mengenai tingkat kenyamanan dan kemudahan penggunaan *QRIS* dalam operasional bisnis sehari-hari, bukan sebagai evaluasi teknis objektif terhadap antarmuka sistem. Pengukuran dilakukan melalui instrumen *self-report* berbasis Skala Likert 5 poin.
6. Fokus Output: Rekomendasi yang dihasilkan terbatas pada strategi manajemen layanan TI (*ITSM*) berbasis bukti (*evidence-based policy*) yang ditujukan kepada Bank Indonesia, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Kediri, dan Pemerintah

Kota Kediri untuk memitigasi risiko diskontinuitas penggunaan *QRIS* pada segmen *merchant* UMKM.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menganalisis dan mengukur pengaruh *Usability QRIS* beserta variabel *Extended Expectation Confirmation Model* (EECM) terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan pada UMKM di Kota Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengukur dan menganalisis pengaruh *Usability QRIS* beserta variabel *Extended Expectation Confirmation Model* (EECM) lainnya terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan pada UMKM di Kota Kediri."

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa variabel *Usability* valid sebagai anteseden baru dalam kerangka *Extended Expectation Confirmation Model* (EECM) pada konteks *merchant QRIS*, sekaligus mengklarifikasi inkonsistensi temuan *Perceived Usefulness* → *Satisfaction* yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya di konteks pembayaran digital.

2. Manfaat Praktis

- a. Bank Indonesia dan Penyedia Jasa Pembayaran (PJP): Menyediakan data empiris mengenai variabel paling dominan yang menentukan retensi *merchant QRIS*, sehingga dapat dijadikan dasar perumusan strategi pencegahan *drop-off* yang terukur dan berbasis bukti.
- b. Pelaku UMKM di wilayah Kediri: Memberikan pemetaan tingkat adopsi *QRIS* per domain layanan sebagai landasan evaluasi program digitalisasi UMKM daerah, khususnya inisiatif Karya Kreatif Mataraman (KKM).

- c. Universitas Nusantara PGRI Kediri: Menambah referensi akademis bidang Sistem Informasi di lingkungan FTIK UN PGRI Kediri, khususnya terkait penelitian berbasis PLS-SEM dan model adopsi teknologi finansial pada UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Z. Z., & Firliana, R. (2022a). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality The Effect of Information System Service Quality on E-Commerce User Satisfaction Using the Service Quality Method. *Research : Journal of Computer*, 5(2), 85–93.
- Alim, Z. Z., & Firliana, R. (2022b). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality The Effect of Information System Service Quality on E-Commerce User Satisfaction Using the Service Quality Method. *Research : Journal of Computer*, 5(2), 85–93.
- Andriyanto, T., & Indriati, R. (2017). *Rancang Bangun Sistem Informasi Sidang Proposal Skripsi di Universitas Nusantara PGRI Kediri*.
- Ansori, A. D., & Nugroho, S. (2024). The Role of Trust on the Continuance Usage Intention of Indonesian Mobile Payment Application. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 26(2), 231–257.
- APJII. (2023). *Survei Internet Indonesia*.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model Author(s): Anol Bhattacharjee Source. Dalam *MIS Quarterly* (Vol. 25).
- Candra, R., Putra, P., Indriati, R., & Harini, D. (t.t.). *Pengukuran Tingkat Usability Website Layanan Pendidikan Daerah Menggunakan System Usability Scale (SUS)*. Diambil dari <https://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/noe>
- Cohen, J. (1998). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences Second Edition*.
- Fahlevi, R., Devina Ulina Lumban Tobing, Muhammad Ridzki Adika, & Mardiana Purwaningsih. (2024). *Continuance Intention pada Aplikasi E-Wallet dengan Menggunakan Extended Expectation Confirmation Model (EECM)*.
- Firliana, R., Kasih, P., & Sulastri, H. S. (2016). *Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)*.
- Gupta, A., Yousaf, A., & Mishra, A. (2020). How pre-adoption expectancies shape post-adoption continuance intentions: An extended expectation-

- confirmation model. *International Journal of Information Management*, 52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102094>
- Habib, A., Pramana, E., Junaedi, H., & Ronando, E. (2025). Extending the Expectation Confirmation Model to Examine Continuous Use Mobile Banking: Security, Trust, and Convenience. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 9(1), 76–96. <https://doi.org/10.29407/intensif.v9i1.23751>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019, Januari 14). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, Vol. 31, hlm. 2–24. Emerald Group Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hamid, N., Maksar, M. S., Swastika, Y., & Tenripadang, A. M. Z. (2025). An Analysis of the Continuance Intention of QRIS Users in Southeast Sulawesi Using the Expectation Confirmation Model (ECM). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), 68–78. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v13i1.15557>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015a). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015b). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hsu, M. H., Yen, C. H., Chiu, C. M., & Chang, C. M. (2006). A longitudinal investigation of continued online shopping behavior: An extension of the theory of planned behavior. *International Journal of Human Computer Studies*, 64(9), 889–904. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.04.004>
- Kesehatan, P. T., Ardyansyah, F., Daniati, E., Ristyawan, A., Nusantara, U., & Kediri, P. (2024). Pemanfaatan Data Mining untuk Analisis Keputusan. Dalam *Agustus* (Vol. 8). Online.
- Larker, David, & Fornell, C. (1981). *Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error*.
- Pratama, A., Sucipto, S., & Nugroho, A. (2024). Evaluasi Efektivitas E-Learning Menggunakan Usability Testing dengan Metode TOPSIS. *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Komputer*, 3(1), 1–16. <https://doi.org/10.53624/jsitik.v3i1.430>
- Pratama SA. (2025). *Stevani Aprilia Pratama_Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Sikap Pengguna Terhadap Minat Penggunaan*.

- Putra Aleandra Sanjaya, & Kristiana Titin. (2025). *Analysis of UI/UX Design of the e-Learning Website of MTsN 33 Jakarta with a User-Centered Design Approach*. Diambil dari www.scribd.com
- Sasmita Ika Ari, Indriati Rini, & Muzaki MN. (2021). *Rekomendasi Penerima Bantuan Program Keluarga Harapan*.
- Shiddiq, F. (2017). *Metode Penelitian*.
- Simbolon, F. P., & Klesia, E. (2024). Exploring the Impact of Confirmation, Perceived Usefulness, and Perceived Risk on User Satisfaction and Continuance Intention of Paylater Users. *Binus Business Review*, 15(3), 251–260. <https://doi.org/10.21512/bbr.v15i3.11829>
- Thong, J. Y. L., Hong, S. J., & Tam, K. Y. (2006). The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance. *International Journal of Human Computer Studies*, 64(9), 799–810. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.05.001>
- Toli, G. T., & Bharata, W. (2024). Adaptasi Expectation Confirmation Model dalam Pengukuran Continuance Intention dengan Menggunakan E-Service Quality pada Pengguna MyBCA. *International Journal of Community Service Learning*, 8(4), 364–372. <https://doi.org/10.23887/ijcs.v8i4.85244>
- TomassMHultt, G. (t.t.). *Classroom Companion: Business Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R AAWorkbook*. Diambil dari <http://www>.
- Wijaya, T. N., Indriati, R., & Muzaki, M. N. (2021). *Analisis Sentimen Opini Publik Tentang Undang- Undang Cipta Kerja Pada Twitter*. Diambil dari <https://t.co/TIk5mK5bwS>