

MODEL *EXPECTATION-CONFIRMATION* DALAM MEMAHAMI NIAT KEBERLANJUTAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA SEKTOR *MICROFINANCE*

Ni Kadek Sahitya Badreswari¹⁾

Universitas Pendidikan Nasional
sahityabadreswari@gmail.com¹

ABSTRACT

This study analyzes the factors influencing the continuance intention to use mobile banking services at LPD Desa Adat Bualu by examining the roles of confirmation, perceived usefulness, and satisfaction within the Expectation-Confirmation Model (ECM) framework. Using a quantitative confirmatory approach with census sampling, data were collected from all 178 active mobile banking users through an online questionnaire measured on a 5-point Likert scale and analyzed using multiple linear regression with SPSS 25. The results indicate that confirmation, perceived usefulness, and satisfaction have a positive and significant effect on users' continuance intention, as evidenced by significance values below 0.05, and an R-squared value of 86.3% showing strong explanatory power. These findings suggest that meeting or exceeding user expectations, ensuring perceived benefits, and maintaining user satisfaction are crucial in sustaining mobile banking usage, particularly in microfinance institutions, to support long-term adoption and promote financial inclusion in rural areas.

Keywords: mobile banking, continuance intention, microfinance, Expectation-Confirmation Model

1. PENDAHULUAN

Mobile banking adalah salah satu inovasi *FinTech* dalam sektor keuangan yang memanfaatkan teknologi informasi dan perangkat seluler sehingga mampu mengubah sistem layanan perbankan konvensional menjadi digital (Mensah & Khan, 2024). Menurut Nair et al., (2021), penggunaan mobile banking terus meningkat dengan pesat, terutama akibat pandemi yang mendorong masyarakat untuk beralih ke transaksi digital. Temuan ini sejalan dengan hasil survei yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia (2025), dimana penggunaan layanan mobile banking di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya, dengan volume transaksi yang tercatat sebanyak 3 miliar pada tahun 2020 dan melonjak menjadi 19 miliar pada tahun 2024. Peningkatan ini mencerminkan bahwa mobile banking memiliki potensi besar untuk mendorong inklusi keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat di berbagai wilayah.

Inklusi keuangan memegang peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi di negara berkembang, sebab memiliki tujuan untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat mendapatkan akses terhadap layanan keuangan (Falaiye et al., 2024). Menurut World Bank (2018) dalam Yolanda (2022), peningkatan inklusi keuangan sebesar 1% dapat mendorong pertumbuhan pendapatan domestik bruto (PDB) per kapita sebesar 0.03%. Namun, saat ini sebagian besar masyarakat masih belum terjangkau oleh layanan keuangan (Nwosu & Ilori, 2024). Ketertinggalan ini umumnya dialami oleh kelompok masyarakat yang termarjinalkan seperti masyarakat di daerah terpencil atau berpenghasilan rendah (Bank, 2020; Mendoza, 2010 dalam Nwosu & Ilori, 2024). Hal ini dikarenakan akses terhadap layanan keuangan selama ini masih didominasi oleh perbankan konvensional yang umumnya mensyaratkan biaya transaksi yang tinggi (Hagawe, et al., 2023 dalam Adiguna et al., 2024). Sehingga, hal ini menyulitkan sebagian masyarakat untuk memperoleh layanan tersebut. Untuk meningkatkan inklusi keuangan, lembaga keuangan mikro (*microfinance*) hadir sebagai solusi untuk memperluas akses layanan keuangan, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum terjangkau.

Berdasarkan Undang-Undang No. 1 tahun 2013, Lembaga Keuangan Mikro didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang dibentuk secara khusus untuk memberikan layanan pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, yaitu melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro, pengelolaan simpanan, serta pemberian jasa

konsultasi pengembangan usaha tanpa berorientasi sepenuhnya pada keuntungan (Baskara, 2013). Dalam hal ini, kehadiran lembaga keuangan mikro (*microfinance*) menjadi solusi penting dalam upaya peningkatan inklusi keuangan, sebab mereka menawarkan layanan keuangan kepada masyarakat yang tidak memiliki akses ke bank-bank konvensional atau penyedia layanan keuangan formal lainnya (Fadikpe et al., 2022). Di Indonesia, Lembaga Pengkreditan Desa (LPD) merupakan salah satu bentuk lembaga keuangan mikro (*microfinance*) berbasis adat yang berkembang di Bali, yang dimana konsep serupa juga dapat ditemui di Sumatera Barat dengan nama Lumbung Pitih Nagari.

Lembaga Pengkreditan Desa (LPD) merupakan lembaga keuangan mikro berbasis adat dan komunitas yang pertama kali didirikan melalui Surat Keputusan Daerah Tingkat I Bali Nomor 972 tahun 1984 dengan tujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat desa, yaitu dengan memberikan sumber pendanaan bagi masyarakat yang kurang mampu dengan prosedur yang lebih sederhana dan proses yang singkat (Ayuni & Budiasni, 2020; (Agustini, 2019; Sanjaya et al., 2024). Selain itu, LPD juga). Menurut data LPLPD Provinsi Bali (2025), jumlah nasabah yang memanfaatkan layanan LPD di Bali mengalami peningkatan, dengan rincian data sebagai berikut.

Tabel 1. Data Kinerja Keuangan dan Jumlah Nasabah LPD di Bali

N O	KETERANGAN	Desemb er 2020	Desemb er 2021	Desemb er 2022	Desemb er 2023	Desemb er 2024
1	KAS DAN BANK	6.833.46 0.374	6.561.66 6.185	8.915.18 6.228	13.258.9 97.927	15.973.2 88.795
2	JUMLAH DEBITUR	401.159	341.484	410.555	365.094	352.586
3	DANA KRAMA DESA DIHIMPUN (SEPELAN DAN SESEPELAN)	19.611.7 27.404	19.041.1 15.717	20.838.6 65.190	25.583.7 11.563	29.580.9 96.648
4	JUMLAH NASABAH	2.098.97 0	2.068.98 0	2.359.60 2	2.385.83 6	2.386.09 7

Sumber : Data LPLPD Provinsi Bali (2025)

Seiring dengan bertambahnya jumlah nasabah dan kebutuhan akan layanan keuangan, diperlukan digitalisasi layanan guna memberikan kemudahan akses serta meningkatkan inklusi keuangan. Dalam perkembangannya, saat ini LPD mulai mengadopsi teknologi digital berupa mobile banking dalam mendukung layanan yang lebih cepat dan fleksibel. Salah satu LPD yang telah mengadopsi mobile banking dalam layanannya adalah LPD Desa Adat Bualu.

LPD Desa Adat Bualu telah menghadirkan layanan mobile banking bernama LPD Bualu Mobile, yang memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun dalam pelaksanaannya, LPD Desa Adat Bualu masih menghadapi sejumlah tantangan untuk mendorong masyarakat agar terus menggunakan layanan ini secara konsisten. Padahal, mobile banking merupakan salah satu inovasi yang dapat memperluas akses layanan keuangan, terutama di wilayah desa (Kumar et al., 2023). Jika layanan mobile banking tidak dimanfaatkan secara optimal dan berkelanjutan, investasi teknologi LPD Desa Adat Bualu berisiko merugi dan masyarakat desa kehilangan akses terhadap layanan keuangan digital yang efisien. Oleh sebab itu, penting untuk mempertahankan keberlanjutan penggunaan layanan ini, yaitu dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan niat nasabah dalam menggunakan mobile banking secara berkelanjutan.

Untuk mengidentifikasi niat keberlanjutan penggunaan layanan mobile banking, pendekatan Expectation-Confirmation Model (ECM) bisa menjadi salah satu kerangka teoritis yang relevan. Menurut teori ECM yang dikembangkan oleh Bhattacherjee (2001), keberhasilan adopsi teknologi tidak hanya bergantung pada penggunaan awal, namun lebih ditentukan oleh penggunaan yang berkelanjutan. Teori ECM menggambarkan bahwa pengguna memiliki ekspektasi sebelum menggunakan sebuah teknologi. Setelah menggunakan, mereka akan mengkonfirmasi kinerja teknologi tersebut. Jika kinerja teknologi tersebut sesuai atau melebihi ekspektasi, maka pengguna akan merasa puas,

dimana kepuasan ini berperan penting dalam membentuk niat untuk terus menggunakan teknologi tersebut (Nguyen & Dao, 2024).

Penelitian yang secara khusus membahas tentang niat keberlanjutan penggunaan mobile banking pada lembaga keuangan mikro seperti LPD dengan pendekatan Expectation-Confirmation Model (ECM) masih sangat terbatas. Padahal, memahami pengalaman, kepuasan, dan persepsi pengguna terhadap layanan mobile banking setelah adopsi awal menjadi langkah yang sangat penting untuk memastikan keberlangsungan penggunaan mobile banking dalam jangka panjang. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan mobile banking pada lembaga keuangan mikro seperti LPD Desa Adat Bualu dengan menggunakan pendekatan ECM.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Expectation-Confirmation Model (ECM) dikembangkan oleh Bhattacherjee (2001) untuk menjelaskan niat pengguna dalam melanjutkan penggunaan sistem informasi (IS) setelah adopsi awal. Model ini merupakan perluasan dari Expectation-Confirmation Theory (ECT) dan mengadopsi beberapa konsep dari Technology Acceptance Model (TAM). Menurut teori ini, keberhasilan adopsi teknologi tidak hanya bergantung pada penggunaan awal, namun lebih ditentukan oleh penggunaan yang berkelanjutan. Bhattacherjee (2001) mendefinisikan niat keberlanjutan penggunaan sistem informasi sebagai keinginan pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi, dimana keberlanjutan ini dapat terjadi setelah tahap penerimaan awal (penggunaan pertama). Hal ini dilakukan untuk membedakan antara konsep penerimaan awal secara perilaku (*behavioral acceptance*) dengan penggunaan berkelanjutan (*continuance*). Dalam teori ini terdapat 4 konstruk utama, yaitu *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan *continuance intention*.

Menurut Nguyen & Dao (2024), konfirmasi merupakan pandangan pengguna mengenai seberapa sesuai harapan awal mereka terhadap layanan mobile banking dengan kenyataan kinerja yang mereka alami saat menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan *Expectation-Confirmation Model* (ECM), ketika pengguna merasa bahwa kinerja sistem informasi memenuhi atau melebihi harapan awal (*confirmation*), maka hal ini akan meningkatkan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan kepuasan (*satisfaction*). Pernyataan ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Nguyen & Dao (2024); Franque et al. (2021); Habib et al. (2025); Jangir et al., (2023); Le et al., (2020); Rabaa'i & ALMaati (2021); Rokhimah & Suhermin (2024) yang menemukan bahwa *confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada penggunaan mobile banking. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H1: *Confirmation* berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention*

Menurut Lee et al. (2023) persepsi terhadap kegunaan merujuk pada pandangan pengguna mengenai sejauh mana mobile banking meningkatkan kinerja mereka dalam melakukan transaksi perbankan. Berdasarkan *Expectation-Confirmation Model* (ECM), ketika pengguna merasa bahwa kinerja sistem informasi bermanfaat (*perceived usefulness*), maka hal ini dapat meningkatkan rasa puas (*satisfaction*) dan mendorong niat penggunaan untuk terus menggunakan sistem tersebut (*continuance intention*). Hal ini dikarenakan pengguna memandang bahwa sistem informasi tersebut berguna sebagai alat bantu yang bisa mendukung atau mempermudah penggunanya dalam mencapai tujuan pekerjaan atau aktivitasnya. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Nguyen & Dao (2024); Franque et al. (2021); Habib et al. (2025); Jangir et al., (2023); Khater et al. (2023); Le et al., (2020); Rabaa'i & ALMaati (2021); Rokhimah & Suhermin (2024) yang menemukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada penggunaan mobile banking. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

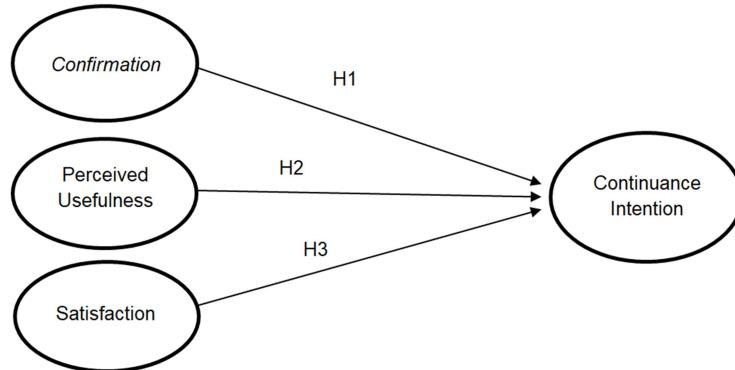
H2: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention*

Menurut Lee et al. (2023), kepuasan adalah rasa senang yang dirasakan pengguna setelah menggunakan layanan mobile banking yang timbul ketika layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan awal mereka. Berdasarkan *Expectation-Confirmation*

Model (ECM), ketika pengguna merasa puas terhadap kinerja sistem informasi (*satisfaction*), maka hal ini dapat mempengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan sistem informasi tersebut (*continuance intention*). Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Franque et al. (2021); Habib et al. (2025); Jangir et al., (2023); Le et al., (2020); Rabaa'i & ALMaati (2021); Rokhimah & Suhermin (2024) yang menemukan bahwa *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada penggunaan mobile banking. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H3: Satisfaction berpengaruh positif terhadap Continuance Intention

Gambar 1. Kerangka Konseptual



3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif konfirmatori untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi niat keberlanjutan penggunaan layanan mobile banking pada LPD Desa Adat Bualu. Metodologi ini dirancang untuk memberikan eksplorasi yang sistematis dan terstruktur terhadap rumusan masalah penelitian, mencakup tahap penyusunan kuesioner, teknik penentuan sampel, pengumpulan data, serta analisis statistik menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.

Prosedur penelitian dimulai dengan penyusunan proposal penelitian, dilanjutkan dengan studi literatur, perumusan hipotesis, dan penyusunan instrumen kuesioner. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui formulir Google Form yang disebarluaskan kepada seluruh pengguna aktif mobile banking di LPD Desa Adat Bualu. Instrumen kuesioner yang digunakan terdiri atas tiga bagian utama. Bagian pertama adalah bagian pendahuluan yang menjelaskan tujuan penelitian serta memberikan gambaran umum mengenai mobile banking untuk memastikan pemahaman yang seragam di antara responden. Bagian kedua berisi pertanyaan terkait profil responden, meliputi usia, jenis kelamin, serta pengalaman dalam menggunakan mobile banking. Sementara itu, bagian ketiga berisi 20 pernyataan indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk dalam model penelitian seperti konfirmasi, persepsi kegunaan, kepuasan, dan niat keberlanjutan penggunaan. Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju".

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, dimana seluruh populasi yang berjumlah 178 pengguna aktif mobile banking di LPD Desa Adat Bualu dijadikan sampel penelitian. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Data primer ini kemudian diolah menggunakan SPSS untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda.

Sebelum analisis utama dilakukan, data yang terkumpul akan melalui tahap pembersihan untuk menghapus respon yang tidak lengkap atau tidak valid. Selanjutnya, dilakukan uji validitas dengan melihat nilai Corrected Item-Total Correlation, dimana nilai yang diharapkan adalah lebih dari 0,30. Uji reliabilitas dilakukan dengan mengukur nilai Cronbach's Alpha, dan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih dari 0,70.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan profil responden dan rata-rata jawaban terhadap setiap variabel. Kemudian, analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu niat keberlanjutan penggunaan mobile banking. Kemudian, dilakukan uji t-statistik untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen serta dilakukan uji F-statistik untuk menguji kelayakan model secara keseluruhan. Selain itu, dilakukan analisis nilai R-Square untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil akhir dari penelitian ini akan memberikan gambaran tentang faktor-faktor utama yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan mobile banking dan menjadi dasar pengembangan strategi layanan digital pada lembaga keuangan mikro.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakter Responden

Data yang terkumpul berjumlah 178 orang melalui penyebaran kuesioner dengan karakteristik responden yang didasarkan pada usia dan lama menjadi nasabah aktif mobile banking LPD Desa Adat Bualu.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Percentase
1	17-25 Tahun	82	46,1
2	26-30 Tahun	62	34,8
3	30-40 Tahun	23	12,9
4	> 40 Tahun	11	6,2
Total		178	100

Sumber : Data Diolah (2025)

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Aktif Mobile Banking

No	Lama Penggunaan Mobile Banking	Jumlah	Percentase
1	< 1 Tahun	28	15,7
2	1-2 Tahun	57	32,0
3	2-3 Tahun	59	33,1
4	> 3 Tahun	34	19,1
Total		178	100

Sumber : Data Diolah (2025)

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur ketepatan pada setiap pernyataan atau indikator dalam penelitian sehingga dapat dipastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan benar-benar valid (Darma, 2021). Hasil uji validitas ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	R Tabel	Koefisien Korelasi	Ket.
1	<i>Confirmation</i>	X1.1	0.05	0.000	Valid
		X1.2	0.05	0.000	Valid
		X1.3	0.05	0.000	Valid
		X1.4	0.05	0.000	Valid
		X1.5	0.05	0.000	Valid
2	<i>Perceived Usefulness</i>	X2.1	0.05	0.000	Valid
		X2.2	0.05	0.000	Valid
		X2.3	0.05	0.000	Valid

		X2.4	0.05	0.000	Valid
		X2.5	0.05	0.000	Valid
3	<i>Satisfaction</i>	X3.1	0.05	0.000	Valid
		X3.2	0.05	0.000	Valid
		X3.3	0.05	0.000	Valid
		X3.4	0.05	0.000	Valid
		X3.5	0.05	0.000	Valid
		Y1	0.05	0.000	Valid
4	<i>Continuance Intention</i>	Y2	0.05	0.000	Valid
		Y3	0.05	0.000	Valid
		Y4	0.05	0.000	Valid
		Y5	0.05	0.000	Valid

Sumber : Data diproses menggunakan SPSS (2025)

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang baik, sehingga data yang dihasilkan dari indikator dan variabel tetap andal dan konsisten meskipun dilakukan pengukuran secara berulang (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Tabel dibawah ini menyajikan hasil uji reliabilitas.

Tabel 5. Hasil uji Validitas

No	Variabel	Cornbach's Alpha	Ket.
1	<i>Confirmation</i>	0.813	Reliabel
2	<i>Percieved Usefulness</i>	0.800	Reliabel
3	<i>Satisfaction</i>	0.789	Reliabel
4	<i>Continuance Intention</i>	0.802	Reliabel

Sumber : Data diproses menggunakan SPSS (2025)

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi yang normal. Untuk mengevaluasi apakah residual berdistribusi normal, dapat dilakukan melalui analisis grafik serta uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		178
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.69995807
Most Extreme Differences	Absolute	.194
	Positive	.194
	Negative	-.185
Test Statistic		.194
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data diproses menggunakan SPSS (2025)

Berdasarkan uji normalitas yang ditampilkan pada Tabel 6 tersebut menunjukkan bahwa besarnya nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah sebesar 0.200 yaitu lebih besar dari 0.05 yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji korelasi antara setiap variabel bebas (independen).

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF	
1	CONF	.129	7.769	
	PU	.269	3.712	
	SAT	.154	6.491	

a. Dependent Variable: CI

Sumber : Data diproses menggunakan SPSS (2025)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai *tolerance* > 0,10 serta seluruh variabel memiliki nilai VIF < 10. Hal ini mengartikan bahwa pada model regresi tersebut menandakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk memeriksa apakah dalam model regresi terjadi ketidakkonsistenan atau perbedaan varians residual antar satu pengamatan dengan pengamatan lainnya.

Tabel 8. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error		Beta		
1	(Constant)	-.448	.579		-.773	.440
	CONF	-.052	.055	-.198	-.951	.343
	PU	-.019	.043	-.064	-.441	.660
	SAT	.110	.058	.358	1.880	.062

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data diproses menggunakan SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai sig > 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model yang dibuat tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini diolah menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Analisis regresi linear berganda digunakan ketika jumlah variabel independen dalam penelitian minimal terdiri dari dua variabel. Berikut ini adalah hasil dari model regresi linear berganda:

Tabel 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error		Beta		
1	(Constant)	-.226	.782		-.289	.024
	CONF	.205	.074	.216	2.756	.006
	PU	.039	.058	.037	.678	.046
	SAT	.767	.079	.696	9.727	<.001

a. Dependent Variable: CI

Sumber : Data diproses menggunakan SPSS (2025)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = -0.226 + 0.205X_1 + 0.039X_2 + 0.767X_3 + e$$

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut

1. Nilai koefisien konstanta sebesar -0,226 dengan nilai negatif. Hal ini mengartikan bahwa tanpa adanya variabel *Confirmation* (X1), maka *Perceived Usefulness* (X2), *Satisfaction* (X3), dan *Continuance Intention* (Y) akan mengalami penurunan sebesar 22,6%.
2. Nilai koefisien beta variabel *Confirmation* (X1) adalah sebesar 0.205. Hal ini mengartikan jika variabel lain konstan dan variabel X1 mengalami peningkatan 1%, maka dapat meningkatkan *Continuance Intention* (Y) penggunaan mobile banking LPD Desa Adat Bualu sebesar 20.5%.
3. Nilai koefisien beta variabel *Perceived Usefulness* (X2) adalah sebesar 0.039. Hal ini mengartikan jika variabel lain konstan dan variabel X2 mengalami peningkatan 1%, maka dapat meningkatkan *Continuance Intention* (Y) penggunaan mobile banking LPD Desa Adat Bualu sebesar 3.9%.
4. Nilai koefisien beta variabel *Satisfaction* (X3) adalah sebesar 0.767. Hal ini mengartikan jika variabel lain konstan dan variabel X3 mengalami peningkatan 1%, maka dapat meningkatkan *Continuance Intention* (Y) penggunaan mobile banking LPD Desa Adat Bualu sebesar 76.7%.

UJI GOODNES OF FIT

Analisis Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan alat ukur untuk mengetahui sejauh mana kontribusi variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 10. Hasil Analisis Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.929 ^a	.863	.860	.706

a. Predictors: (Constant), SAT, PU, CONF

Sumber : Data diproses menggunakan SPSS (2025)

Pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai Adj R Square sebesar 0,863 atau 86,3%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel *Confirmation* (X1), *Perceived Usefulness* (X2), dan *Satisfaction* (X3) mampu menjelaskan variabel *Continuance Intention* (Y) sebesar 86,3% sedangkan sisanya yaitu 13,7% dijelaskan oleh variabel lain.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang digunakan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji ini dapat dilihat dari nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 (< 0,05) atau (α (taraf kepercayaan) = 5%)

Tabel 11. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	545.219	3	181.740	364.654
	Residual	86.720	174	.498	
	Total	631.938	177		

a. Dependent Variable: CI

b. Predictors: (Constant), SAT, PU, CONF

Sumber : Data diproses menggunakan SPSS (2025)

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 364,654 > nilai F tabel yaitu 2,656 dan nilai sig yaitu 0,000 < 0,05. Hal ini berarti bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, yang mengartikan bahwa variabel *Confirmation* (X1), *Perceived Usefulness* (X2), dan *Satisfaction* (X3) berpengaruh terhadap *Continuance Intention* (Y).

Uji Parsial (Uji-t)

Uji ini digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh yang dimiliki satu variabel independen secara individual dalam menerapkan/menerangkan variasi variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan 0,05 ($\alpha = 5\%$) dengan kriteria pengujian apabila signifikansi t-hitung lebih kecil dari 0,05 berarti variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y), begitu pula sebaliknya.

Tabel 12. Hasil Uji Secara Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	-.226	.782		-.289
	CONF	.205	.074	.216	2.756
	PU	.039	.058	.037	.678
	SAT	.767	.079	.696	9.727

a. Dependent Variable: CI

Sumber : Data diproses menggunakan SPSS (2025)

Hasil pengujian pengaruh variabel *Confirmation* menunjukkan bahwa koefisien t diperoleh sebesar 2.756 bernilai positif dengan nilai signifikansi sebesar 0.006. Bila dibandingkan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05 yang berarti bahwa H1 diterima sehingga *Confirmation* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention* penggunaan layanan mobile banking sektor *microfinance*, khususnya pada LPD Desa Adat Bualu.

Hasil pengujian pengaruh variabel *Perceived Usefulness* menunjukkan bahwa koefisien t diperoleh sebesar 0.678 bernilai positif dengan nilai signifikansi sebesar 0.046. Bila dibandingkan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05 yang berarti bahwa H1 diterima sehingga *Perceived Usefulness* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention* penggunaan layanan mobile banking sektor *microfinance*, khususnya pada LPD Desa Adat Bualu.

Hasil pengujian pengaruh variabel *Satisfaction* menunjukkan bahwa koefisien t diperoleh sebesar 9.727 bernilai positif dengan nilai signifikansi sebesar 0.001. Bila dibandingkan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05 yang berarti bahwa H1 diterima sehingga *Satisfaction* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention* penggunaan layanan mobile banking sektor *microfinance*, khususnya pada LPD Desa Adat Bualu.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Confirmation*, *Perceived Usefulness*, dan *Satisfaction* sebagai bagian dari konstruk Expectation-Confirmation Model (ECM) mampu menjelaskan niat keberlanjutan penggunaan layanan mobile banking di LPD Desa Adat Bualu. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima, sehingga ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap *continuance intention* pengguna.

Untuk pengembangan penelitian di masa mendatang, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan.

1. Peneliti disarankan untuk memperluas cakupan responden dengan melibatkan lebih banyak LPD di wilayah lain yang menyediakan layanan mobile banking agar hasil penelitian memiliki generalisasi yang lebih luas.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel eksternal lain guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan mobile banking.

REFERENSI

Adiguna, P., Kusnaedi, U., & Hakim, R. (2024). The Role of Microfinance Institutions in Supporting Financial Inclusion and Economic Empowerment in Indonesia. *Educational Administration Theory and Practices*, 9(2), 134–142. <https://doi.org/10.53555/kuey.v30i5.4956>

Agustini, M. E. (2019). PERAN LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT DESA LEGIAN. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(2), 279–291. <https://journal.undiknas.ac.id>

Ayuni, N. M. S., & Budiasni, N. W. N. (2020). The Implementation of Profit Sharing at Lembaga Perkreditan Desa. *International Journal of Social Science and Business*, 4(3), 472–479. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/index>

Baskara, I. G. K. (2013). Lembaga Keuangan Mikro di Indonesia. *Buletin Studi Ekonomi*, 18(2), 115–125.

Bhattacherjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *Mis Quarterly*, 25(3), 351–370. https://www.jstor.org/stable/3250921?origin=crossref&oauth_data=eyJlbWFpbCI6InNhaGl0eWFiYWRyZXN3YXJpQGdtYWlsLmNvbSlsImlc3RpdHV0aW9uSWRzIjpbXSwicHJvdmlkZXIiOiJnb29nbGUifQ&oauth_data=eyJlbWFpbCI6InNhaGl0eWFiYWRyZXN3YXJpQGdtYWlsLmNvbSlsImlc3RpdHV0aW9uSWRzI

Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS*. <https://books.google.co.id/books?id=acpLEAAAQBAJ&pg=PA50&hl=id&sour#v=onepage&q&f=false>

Fadikpe, A. A. A., Danquah, R., Aidoo, M., Chomen, D. A., Yankey, R., & Dongmei, X. (2022). Linkages between social and financial performance: Evidence from Sub-Saharan Africa microfinance institutions. *PLoS ONE*, 17(3 March). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0261326>

Falaiye, T., Elufioye Oluwafunmi Adijat, Awonuga, K. F., Ibeh, C. V., Olatoye, F. O., & Mhlongo, N. Z. (2024). FINANCIAL INCLUSION THROUGH TECHNOLOGY: A REVIEW OF TRENDS IN EMERGING MARKETS. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 6(2), 368–379. <https://doi.org/10.51594/ijmer.v6i2.776>

Franque, F. B., Oliveira, T., & Tam, C. (2021). Understanding the factors of mobile payment continuance intention: empirical test in an African context. *Helion*, 7(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07807>

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>

Indonesia, B. (2025). *Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan (SPIP)*. https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Documents/TABEL_7.pdf

Jangir, K., Sharma, V., Taneja, S., & Rupeika-Apoga, R. (2023). The Moderating Effect of Perceived Risk on Users' Continuance Intention for FinTech Services. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(1). <https://doi.org/10.3390/jrfm16010021>

Kumar, R., Singh, R., Kumar, K., Khan, S., & Corvello, V. (2023). How Does Perceived Risk and Trust Affect Mobile Banking Adoption? Empirical Evidence from India. *Sustainability (Switzerland)*, 15(5). <https://doi.org/10.3390/su15054053>

Le, T. T., Pham, H. M., Chu, N. H., Nguyen, D. K., & Ngo, H. M. (2020). Factors Affecting Users' Continuance Intention towards Mobile Banking In Vietnam. *American Journal of Multidisciplinary Research & Development (AJMRD)*, 2(4), 42–51. www.ajmrd.com

Lee, J. C., Tang, Y., & Jiang, S. Q. (2023). Understanding continuance intention of artificial intelligence (AI)-enabled mobile banking applications: an extension of AI characteristics to an expectation confirmation model. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01845-1>

LPLPD, P. B. (2025). *Perkembangan Kinerja Keuangan & Kesehatan LPD Provinsi Bali*

2020-2025.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1I0I16T3AYBUF4C9G3Mng60u71CmEaM7IDZltqQtm0nl/edit?usp=sharing>

Mensah, I. K., & Khan, M. K. (2024). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model: Factors Influencing Mobile Banking Services' Adoption in China. *SAGE Open*, 14(1). <https://doi.org/10.1177/21582440241234230>

Nair, A. B., Prabhu, K. S., Aditya, B. R., Durgalashmi, C. V., & Prabhu, A. S. (2021). Study on the Usage of Mobile Banking Application during COVID-19 Pandemic. *Webology*, 18(SpecialIssue2), 190–207. <https://doi.org/10.14704/WEB/V18SI02/WEB18066>

Nguyen, G. Do, & Dao, T. H. T. (2024). Factors influencing continuance intention to use mobile banking: an extended expectation-confirmation model with moderating role of trust. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02778-z>

Nwosu, N. T., & Ilori, O. (2024). Behavioral finance and financial inclusion: A conceptual review and framework development. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 22(3), 204–212. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.22.3.1726>

Rabaa'i, A. A., & ALMaati, S. A. (2021). Exploring the Determinants of Users' Continuance Intention to Use Mobile Banking Services in Kuwait: Extending the Expectation-Confirmation Model. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 31(2), 141–184. <https://doi.org/10.14329/apjis.2021.31.2.141>

Rokhimah, & Suhermin. (2024). FACTORS INFLUENCING CONTINUATION INTENTION OF MOBILE BANKING USAGE: EXTENDING EXPECTANCY CONFIRMATION MODEL (ECM) AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) WITH SECURITY AS MODERATION. *ICOBUSS*, 162–178.

Sanjaya, I. G. N. O., Budiasa, I. W., & Dewi, N. L. P. K. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Pakraman Padangsambian*. 13(1), 243–254.

Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>

Yolanda, Y. (2022). PENGARUH LITERASI KEUANGAN TERHADAP INKLUSI KEUANGAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK DI MEDAN. In *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Ekonomi* (Vol. 1, Issue 1). <https://jurnal.erapublikasi.id/index.php/JMAE/index>