

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Perceived usefulness* (persepsi manfaat) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* (niat perilaku untuk menggunakan) QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *perceived usefulness* maka semakin meningkat *behavioral intention to use* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat. Hal ini mengindikasikan wisatawan yang menggunakan QRIS, merasa *behavioral intention to use* QRIS mereka dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dalam penggunaan QRIS. Hal ini dikarenakan untuk menggunakan layanan QRIS mereka harus menggunakan salah satu akun transaksi pembayaran e-wallet maupun mobile banking mereka untuk memfasilitasi layanan QRIS sehingga wisatawan mempertimbangkan *perceived usefulness* dalam *behavioral intention to use* QRIS. Hal ini dikarenakan tujuan wisatawan menggunakan QRIS adalah untuk mempermudah transaksi pembayaran yang ingin dilakukan pada sektor penunjang pariwisata.
2. *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* (niat perilaku untuk

menggunakan) QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis kedua diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *perceived ease of use* maka semakin meningkat *behavioral intention to use* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat. *Penyebab perceived ease of use* memberikan pengaruh pada *behavioral intention to use* QRIS karena wisatawan yang menggunakan QRIS pada umumnya memiliki pemikiran yang sama bahwa pada dasarnya semua layanan QRIS tersebut mudah untuk digunakan baik dari segi wisatawan memahami bahwa transaksi pembayaran menggunakan aplikasi QRIS mudah dipahami dengan cukup jelas, mudah digunakan dan mudah dipelajari. kemudian QRIS mudah digunakan secara umum serta belajar menggunakan aplikasi QRIS itu mudah, serta penggunaan layanan aplikasi QRIS dalam transaksi pembayaran cukup fleksibel untuk transaksi pembayaran sehingga kesemua hal tersebut mempengaruhi *behavioral intention to use* QRIS.

3. *Perceived usefulness* (persepsi manfaat) berpengaruh signifikan terhadap *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan) QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis ketiga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *perceived usefulness* maka semakin meningkat *attitude toward using* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan wisatawan yang menggunakan QRIS

mempertimbangkan *perceived usefulness* QRIS untuk mempengaruhi *attitude toward using* QRIS yang mereka pertimbangkan. Dimana wisatawan akan memutuskan penggunaan QRIS sesuai dengan manfaat yang ditawarkan dengan mempertimbangkan kebutuhan transaksi pembayaran yang diperlukan yang terlihat dari pemanfaatan QRIS tersebut bagi wisatawan untuk pembayaran pada sektor penunjang pariwisata.

4. *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan) QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis keempat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *perceived ease of use* maka semakin meningkat *attitude toward using* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat. Hal ini mengindikasikan wisatawan yang menggunakan QRIS mempertimbangkan *perceived ease of use* QRIS. Dimana wisatawan memutuskan memilih transaksi pembayaran menggunakan QRIS ketika sektor penunjang pariwisata menyediakan pembayaran menggunakan QRIS, sehingga *attitude toward using* QRIS mereka tergantung pada bagaimana sektor penunjang pariwisata tersebut menyediakan fasilitas pembayarannya. Dimana dengan mempertimbangkan ketersediaan fasilitas pembayaran, akan terlihat *attitude toward using* QRIS bagi wisatawan
5. *Attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* (niat perilaku untuk menggunakan) QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi

wisata Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis kelima diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *attitude toward using* maka semakin meningkat *behavioral intention to use* QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat. Hal ini mengindikasikan wisatawan yang menggunakan QRIS merasa *behavioral intention to use* QRIS mereka dipengaruhi oleh *attitude toward using* QRIS. *Attitude toward using* QRIS wisatawan tercermin dari wisatawan beranggapan menggunakan aplikasi QRIS adalah ide yang bagus, dan menyukai menggunakannya untuk transaksi pembayaran. Sekaligus beranggapan menggunakan aplikasi QRIS untuk transaksi pembayaran adalah ide yang menyenangkan dan bijaksana karena tinggal scan QRIS yang disediakan pihak merchant, dan masukkan nominal transaksi, klik tombol bayar, dan transaksi otomatis telah terbayar. Dimana kesemua hal tersebut mempengaruhi *behavioral intention to use* QRIS bagi wisatawan

6. *Perceived usefulness* (persepsi manfaat) tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* (niat perilaku untuk menggunakan) melalui *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan) QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis keenam ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa *attitude toward using* sebagai variabel (intervening) tidak dapat menjadi perantara pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* QRIS, dikarenakan *attitude toward using*

yang dilihat dari wisatawan beranggapan menggunakan aplikasi QRIS adalah ide yang bagus, dan menyukai menggunakannya untuk transaksi pembayaran. Sekaligus beranggapan menggunakan aplikasi QRIS untuk transaksi pembayaran adalah ide yang menyenangkan dan bijaksana bukanlah hal yang dipertimbangkan wisatawan sebagai perantara antara pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* QRIS tersebut. Penyebab *attitude toward using* QRIS tidak dapat menjadi perantara pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* QRIS adalah karena wisatawan yang menggunakan QRIS akan menggunakan pembayaran menggunakan QRIS ketika Sektor penunjang pariwisata menyediakan fasilitas pembayaran menggunakan QRIS, karena setiap sektor penunjang pariwisata harus mempunyai QR Code yang dapat di Scan menggunakan QRIS oleh wisatawan agar wisatawan dapat melakukan transaksi pembayaran

7. *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* (niat perilaku untuk menggunakan) melalui *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan) QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat, dengan demikian hipotesis ketujuh diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa *attitude toward using* sebagai variabel intervening dapat menjadi perantara pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* QRIS, dikarenakan *attitude toward using* yang dilihat dari wisatawan beranggapan menggunakan aplikasi QRIS adalah ide

yang bagus, dan menyukai menggunakannya untuk transaksi pembayaran. Sekaligus beranggapan menggunakan aplikasi QRIS untuk transaksi pembayaran adalah ide yang menyenangkan dan bijaksana adalah hal yang dipertimbangkan pengguna sebagai perantara antara pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use QRIS* tersebut.

## 5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa temuan penting bagi sektor penunjang pariwisata dan penyedia layanan QRIS yaitu sehubungan dengan berpengaruh signifikannya *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use QRIS* dan attitude toward using QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat, dimana agar penggunaan Aplikasi QRIS dapat meningkatkan kinerja penggunaan layanan pembayaran digital maka

1. Penyedia layanan QRIS perbankan meningkatkan kerjasama dengan sektor penunjang pariwisata agar menambah fasilitas pembayaran menggunakan QRIS
2. Sektor penunjang pariwisata menambahkan fasilitas pembayaran QRIS untuk menjadi pilihan cara pembayaran yang disediakan untuk layanan produk/jasa yang ditawarkan
3. Meningkatkan keamanan dari penggunaan QRIS karena beberapa penyedia QR Code untuk QRIS terintegrasi dengan aplikasi lainnya sebagai penyedia layanan untuk bisa menggunakan pembayaran menggunakan QRIS

Selanjutnya juga ditemukan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use QRIS* dan attitude toward using QRIS pada

sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat, dimana untuk meningkatkan *perceived ease of use* agarl menggunakan layanan aplikasi QRIS dalam transaksi pembayaran cukup fleksibel bagi wisatawan maka penyedia layanan QRIS sekaligus sektor penunjang pariwisata sebagai merchantnya memperjelas petunjuk dalam penggunaan QRIS agar dapat dimengerti oleh wisatawan, bahwa pembayaran menggunakan QRIS dapat menggunakan QR code yang disediakan oleh layanan e-wallet maupun mobile banking yang dimiliki wisatawan.

Kemudian *attitude toward using juga* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use QRIS*. Namun tidak bisa menjadi variabel mediasi untuk pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use QRIS* dan bisa dipergunakan sebagai pemediasi parsial pada pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use QRIS*, maka agar menggunakan aplikasi QRIS adalah ide yang bijaksana mka untuk meningkatkan *Attitude toward using* adalah dengan cara: sektor penunjang pariwisata harus menambah fasilitas pembayaran menggunakan QRIS dengan bekerjasama dengan perbankan yang dapat mengeluarkan QR Code untuk sektor penunjang pariwisata tersebut karena transaksi yang dilakukan secara digital lebih baik daripada tunai, karena transaksinya hanya memerlukan scan QR Code QRIS.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kelemahan, hal ini diharapkan dapat menjadi perbaikan untuk penelitian selanjutnya, adapun keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah:

1. Pada penelitian ini hanya membahas mengenai *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude toward using* serta *behavioral intention to use* dalam penggunaan QRIS pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat.
2. Fokus penelitian hanya pada wisatawan yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran pada minimal salah satu sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat. Sektor penunjang pariwisata berupa restoran, café, hotel (penginapan), pembayaran tiket masuk destinasi wisata, maupun untuk membeli berbagai macam cinderamata atau aksesoris yang berada di kawasan sektor penunjang pariwisata.
3. Sampel penelitiannya terbatas hanya berjumlah 250 wisatawan dimana sampelnya belum dapat menggambarkan secara keseluruhan wisatawan di Sumatera Barat
4. Sampel wisatawan terbatas pada daerah tujuan kawasan destinasi wisata Sumatera Barat yaitu minimal salah satu dari tempat berikut Kota Bukittinggi, Kota Padang, Kabupaten Tanah Datar, Kabupaten Limapuluh Kota serta Kabupaten Solok. Hal ini dikarenakan dari 19 kabupaten dan Kota di Sumatera Barat daerah tersebut merupakan daerah yang memiliki kunjungan wisatawan nusantara paling banyak (BPS Sumbar, 2023)..
5. Ketersediaan waktu beserta tenaga dalam pengumpulan beserta pengolahan data terbatas.

#### 5.4 Saran Penelitian

Dalam rangka pengembangan penelitian ini, maka diperlukan penelitian berkelanjutan yang lebih luas untuk memperbaiki kelemahan yang ada sehingga dapat disempurnakan. Berikut beberapa saran yang dapat disampaikan untuk praktisi dan akademisi yang akan melanjutkan penelitian ini :

1. Bagi pelaku usaha sektor penunjang pariwisata
  - a. Pelaku usaha diharapkan berrinovasi dari segi sistem pembayaran yaitu menyediakan pembayaran transaksi non tunai yang merupakan sistem pembayaran digital yang tidak melibatkan uang tunai/fisik.
  - b. Pelaku usaha diharapkan untuk dapat menyediakan fasilitas pendukung berbagai macam pembayaran non tunai seperti pembayaran menggunakan e-wallet, e-money maupun pembayaran transfer menggunakan mobile banking ataaau juga menggunakan kartu debit atau kartu kredit.
2. Bagi Bank Indonesia diharapkan melakukan pengawsan terhadap kebijakan Sistem Pembayaran digital dengan cara mengatur & menjaga kelancaran sistem pembayaran digital.
3. Bagi Dinas Pariwisata Sumatera Barat diharapkan dengan semakin gencarnya aktivitas *digital tourism* yang merupakan salah satu strategi yang efektif dalam mempromosikan berbagai destinasi dan potensi pariwisata di Sumatera Barat melalui berbagai *platform* maka harus juga ditunjang dengan dsetinasi wisata tersebut diharuskan untuk juga dapat melakukan pemanfaatan sistem pembayaran digital selaras dengan fokus implementasi

cleanliness, health, safety, environmental sustainability (CHSE) pada sektor pariwisata.

4. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel-variabel lain yang dapat digunakan untuk memberikan pengaruh pada *behavioral intention to use* QRIS yang belum diteliti dalam penelitian ini seperti *social image*, *perceived trust*, *perceived risk* dan efikasi diri (*self-efficacy*).
- b. Penelitian ini kedepannya untuk ditambahkan jumlah sampel agar hasil penelitian menjadi lebih baik..
- c. Penelitian ini kedepannya agar melakukan perluasan pada objek penelitian, tidak hanya pada wisatawan yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran pada sektor penunjang pariwisata kawasan destinasi wisata Sumatera Barat yang terfokus pada daerah tujuan kawasan destinasi wisata Sumatera Barat berupa Kota Bukittinggi, Kota Padang, Kabupaten Tanah Datar, Kabupaten Limapuluh Kota serta Kabupaten Solok.

