

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bermaksud untuk melakukan analisis determinan dan anteseden pengadopsian QRIS pada pembayaran digital. Adopsi penggunaan pembayaran non tunai telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya dari disiplin ilmu seperti ekonomi (Liebana-cabanillas, 2019) dan psikologi (Zhang & Mao, 2019). Penelitian ini merupakan pengembangan dari *mobile technology acceptance model* dengan variabel utamanya *mobile usefulness* dan *mobile ease of use*. Selain itu penulis juga menambahkan variabel kritis seperti *optimism*, *personal innovativeness*, *trust*, dan *anxiety*. Keseluruhan variabel diuji dalam memprediksi pengaruhnya terhadap *behavioral intention* dalam pengadopsian QRIS dengan mempertimbangkan variabel dalam konteks personal.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *mobile ease of use*, *trust*, dan *anxiety* berhasil membuktikan pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan QRIS. Dilain sisi penelitian ini juga melalui hasil statistik menunjukkan bahwa *mobile usefulness*, *optimism*, serta *personal innovativeness* sama sekali tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* dalam pengadopsian QRIS.

#### **5.2. Implikasi Hasil Penelitian**

Biarpun dalam model penelitian ini hanya terdapat tiga hipotesis yang didukung, namun temuan ini mampu memberikan hasil bahwa persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kepercayaan, dan persepsi kekhawatiran mempengaruhi secara kuat dalam adopsi metode pembayaran QRIS yang dipertimbangkan oleh pengguna.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa pihak penyedia jasa sistem pembayaran sangat perlu untuk memberikan kemudahan dalam pengoperasian sistem pembayaran QRIS seperti tampilan fitur yang sederhana dan mudah dipahami. Selain itu persepsi kepercayaan juga dapat

dipertimbangkan sebagai pendorong penggunaan metode pembayaran QRIS karena dengan hadirnya transparansi, regulasi aturan yang jelas, serta ikutnya pemerintah dalam memfasilitasi penerapan pembayaran digital tentunya akan dapat mempercepat digitalisasi ekonomi di Indonesia.

Tantangan nyata terkait dengan persepsi kekhawatiran pengguna QRIS menjadi tantangan penyedia jasa sistem pembayaran dan pemerintah dalam menjaga keamanan siber para pengguna. Keamanan informasi pribadi pengguna menjadi perhatian yang vital dalam percepatan digitalisasi ekonomi di Indonesia. Jika keamanan siber ini dapat tercapai maka besar kemungkinan program digitalisasi di Indonesia dapat segera terwujud.

### **5.3. Keterbatasan**

Seperti halnya penelitian empiris, penelitian ini juga memiliki sejumlah keterbatasan. Keterbatasan dalam penelitian ini dapat lebih jauh digunakan sebagai peluang untuk penelitian selanjutnya. Kesatu, responden dalam penelitian ini hanya berasal dari mahasiswa dan dilakukan secara insidental sehingga hasilnya belum dapat merepresentasikan keseluruhan masyarakat pengguna QRIS.

Kedua, variabel yang dipertimbangkan dalam penelitian ini belum cukup untuk mewakili semua faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* pengadopsian QRIS pada pembayaran digital. Keterbatasan ini memberi celah kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel-variabel kritis yang diprediksi dapat mempengaruhi *behavioral intention* pengadopsian QRIS.

### **5.4. Saran**

Sehubungan pemaparan kesimpulan dalam penelitian ini penulis mengajukan masukan ataupun saran yaitu: (1) Kepada pihak penyedia untuk terus meningkatkan penyebaran layanan pembayaran menggunakan QRIS sehingga pengguna dapat merasakan manfaat dari layanan QRIS serta dapat

memberikan kemudahan dalam aktivitas sehari-hari penggunanya. (2) Pihak penyedia dan pemerintah dirasa perlu untuk berkolaborasi dalam meningkatkan keamanan sistem sehingga dapat melindungi pengguna dari pihak yang tidak bertanggung jawab serta dapat menghindari risiko kerugian lainnya yang mungkin terjadi. (3) Pihak penyedia layanan QRIS diharapkan dapat memberikan tanggapan dan solusi yang cepat terkait kendala-kendala yang mungkin dihadapi pengguna dalam penggunaan QRIS.

