

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji pengaruh *Perceived Usefulness* (X1) dan *Perceived Ease of Use* (X2) terhadap *Continuance Intention* penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa Universitas Diponegoro, dengan *Intention to Use* (Z) sebagai variabel mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan:

1. *Perceived Usefulness* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* (Z). Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna dari QRIS meningkatkan niat mereka untuk menggunakannya.
2. *Perceived Ease of Use* (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* (Z). QRIS yang mudah digunakan mendorong niat penggunaan yang lebih tinggi.
3. *Perceived Usefulness* (X1) tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap *Continuance Intention* (Y), namun berpengaruh secara tidak langsung melalui *Intention to Use*, menunjukkan efek mediasi penuh (*full mediation*).
4. *Perceived Ease of Use* (X2) berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap *Continuance Intention* (Y), menunjukkan efek mediasi parsial (*partial mediation*).
5. *Intention to Use* (Z) terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *Continuance Intention* (Y), memperkuat peran niat awal sebagai penghubung antara persepsi pengguna dan keberlanjutan penggunaan QRIS.

Penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh yang lebih besar dan langsung terhadap *Continuance Intention* dibanding *Perceived*

Usefulness. Selain itu, *Intention to Use* terbukti sebagai mediator kunci yang menghubungkan persepsi awal pengguna dengan keputusan untuk terus menggunakan QRIS. Temuan ini memperkuat integrasi antara TAM dan ECM dalam konteks sistem pembayaran digital, sekaligus menyoroti pentingnya pengalaman penggunaan yang mudah sebagai faktor utama dalam menjaga keberlanjutan penggunaan, khususnya di kalangan pengguna muda yang melek digital.

Dengan demikian, hasil ini dapat menjadi landasan berharga bagi regulator, pengembang sistem, dan pemangku kepentingan lainnya untuk merancang layanan pembayaran digital yang lebih inklusif, intuitif, dan berkelanjutan.

Meski memberikan kontribusi teoritis dan praktis, penelitian ini memiliki keterbatasan pada lingkup sampel yang hanya mencakup mahasiswa Universitas Diponegoro. Selain itu, faktor eksternal seperti kebijakan, keamanan, dan dukungan teknis belum dimasukkan dalam model, sehingga interpretasi hasil masih perlu dikaji lebih luas.

4.2 Saran

Mengacu pada kesimpulan dan implikasi di atas, diperlukan langkah strategis dan penelitian lanjutan yang lebih inklusif dan multidimensional. Saran-saran berikut disusun untuk membantu pihak terkait, seperti regulator dan peneliti selanjutnya, dalam mengembangkan strategi adopsi dan keberlanjutan QRIS yang lebih efektif dan kontekstual sesuai kebutuhan masyarakat Indonesia secara luas.

4.2.1 Bagi Bank Indonesia

Mengingat *Perceived Ease of Use* terbukti memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap *Continuance Intention*, dengan *path coefficient* total yang lebih

tinggi dibandingkan *Perceived Usefulness*, maka Bank Indonesia disarankan untuk menitikberatkan strategi pengembangan QRIS pada peningkatan persepsi kemudahan penggunaan. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan antarmuka pengguna yang intuitif, pelatihan pengguna dan merchant, serta pendampingan teknis. Dengan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan secara merata di berbagai lapisan masyarakat, strategi ini diharapkan mampu memperluas adopsi QRIS secara inklusif, menutup kesenjangan digital, dan mendorong pemerataan penggunaan sistem pembayaran digital nasional.

4.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

a. Perluasan Demografi dan Segmentasi

Mengingat penelitian ini hanya melibatkan mahasiswa Universitas Diponegoro—segmen dengan tingkat adopsi tinggi dan literasi digital baik, maka penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi kelompok masyarakat yang lebih beragam, termasuk masyarakat di wilayah rural, pelaku UMKM, lansia, dan segmen dengan akses teknologi terbatas. Hal ini akan memperkaya pemahaman mengenai adopsi QRIS dalam konteks sosial yang lebih luas untuk hasil yang lebih inklusif.

b. Penambahan Variabel Eksternal

Melihat bahwa nilai R^2 untuk *Continuance Intention* sebesar 0,55, maka masih terdapat 45% variasi yang belum dijelaskan oleh model. Oleh karena itu, disarankan untuk menambahkan variabel eksternal seperti dukungan sosial, keamanan sistem, kebijakan pemerintah, atau pengalaman sebelumnya dengan sistem digital pada penelitian selanjutnya. Dengan memasukkan variabel

tambahan, pemahaman yang didapat akan menjadi lebih komprehensif dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan QRIS.

c. Pendekatan *Mixed-Methods*

Mengingat pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif murni, disarankan agar penelitian selanjutnya menggabungkan pendekatan kualitatif, seperti wawancara atau FGD, untuk menggali lebih dalam pengalaman subjektif pengguna terkait kemudahan dan manfaat penggunaan QRIS. Pendekatan ini berpotensi menghasilkan wawasan yang lebih mendalam dan kontekstual, yang tidak hanya memperkuat temuan kuantitatif, tetapi juga membantu merancang solusi yang lebih relevan secara emosional dan praktis bagi pengguna.