

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian terhadap 100 orang responden yang pernah menggunakan sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS) yang bertempat tinggal ataupun sementara di Kota Semarang, kesimpulan yang diperoleh adalah:

Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

1. Variabel *Perceived Ease of Use* (X1) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel *Behavioral Intention to Use* (Z) pada sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS). Hal ini dapat diartikan bahwa responden atau pengguna tidak mementingkan atau cenderung mengabaikan tingkat kemudahan penggunaan sistem tersebut dan tetap ingin menggunakan sistem pembayaran tersebut karena terdapat faktor lainnya.
2. Variabel *Perceived Usefulness* (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Behavioral Intention to Use* (Z) pada sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS). Hal ini dapat diartikan bahwa pengguna atau responden merasakan adanya manfaat yang didapat sehingga membuat mereka ingin menggunakan sistem pembayaran tersebut.
3. Variabel *Perceived Security* (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Behavioral Intention to Use* (Z) pada sistem pembayaran

Quick Response Indonesian Standart (QRIS). Hal ini dapat diartikan bahwa pengguna atau responden merasakan adanya jaminan keamanan yang didapat sehingga membuat mereka ingin menggunakan sistem pembayaran tersebut.

4. Variabel *Behavioral Intention to Use (Z)* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Actual Usage (Y)* pada sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standart (QRIS)*. Hal ini dapat diartikan bahwa adanya keinginan responden atau pengguna menggunakan sistem meningkatkan penggunaan sistem.
5. Variabel *Perceived Ease of Use (X1)* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel *Actual Usage (Y)* pada sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standart (QRIS)*. Hal ini dapat diartikan bahwa responden atau pengguna tidak mementingkan atau cenderung mengabaikan tingkat kemudahan penggunaan sistem tersebut dan tetap menggunakan sistem pembayaran tersebut. Selain itu, kedua pengaruh variabel tersebut memerlukan faktor lain untuk menjadi penengah atau mediator karena variabel *perceived ease of use* lebih mengukur sikap sedangkan variabel *actual usage* tingkat penggunaan sesungguhnya.
6. Variabel *Perceived Usefulness (X2)* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel *Actual Usage (Y)* pada sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standart (QRIS)*. Hal ini dapat diartikan bahwa responden atau pengguna tidak merasa tingkat kebermanfaaan meningkatkan penggunaan sistem. Selain itu, kedua pengaruh variabel

tersebut memerlukan faktor lain untuk menjadi penengah atau mediator karena variabel *perceived usefulness* lebih mengukur sikap sedangkan variabel *actual usage* tingkat penggunaan sesungguhnya.

7. Variabel *Perceived Security* (X3) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel *Actual Usage* (Y) pada sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS). Hal ini dapat diartikan bahwa responden atau pengguna tidak merasa tingkat keamanan meningkatkan penggunaan sistem. Selain itu, kedua pengaruh variabel tersebut memerlukan faktor lain untuk menjadi penengah atau mediator karena variabel *perceived security* lebih mengukur sikap sedangkan variabel *actual usage* tingkat penggunaan sesungguhnya.

Pengaruh Tidak Langsung/Mediasi (*Indirect Effect*)

8. Pengaruh mediasi antara Variabel *Perceived Ease of Use* (X1) terhadap variabel *Actual Usage* (Y) pada sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS) adalah *no mediation*. Hal tersebut dikarenakan baik secara langsung maupun tidak langsung, *perceived ease of use* tidak mempengaruhi *actual usage* secara signifikan walaupun bernilai positif.
9. Pengaruh mediasi antara Variabel *Perceived Usefulness* (X2) terhadap variabel *Actual Usage* (Y) pada sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS) adalah *full mediation*. Hal tersebut dikarenakan secara langsung, *perceived security* tidak mempengaruhi *actual usage* secara signifikan walaupun bernilai positif. Sedangkan pengaruh secara

tidak langsung melalui variabel mediator *behavioral intention to use*, *perceived security* memiliki pengaruh positif dan signifikan.

10. Pengaruh mediasi antara Variabel *Perceived Security* (X3) terhadap variabel *Actual Usage* (Y) pada sistem pembayaran *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS) adalah *full mediation*. Hal tersebut dikarenakan seacara langsung, *perceived usefulness* tidak mempengaruhi *actual usage* secara signifikan walaupun bernilai positif. Sedangkan pengaruh secara tidak langsung melalui variabel mediator *behavioral intention to use*, *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan.

4.2. Saran

Berlandaskan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki sejumlah saran untuk Bank Indonesia selaku pengelola dan lembaga penyedia jasa layanan dan penelitian selanjutnya, antara lain:

Bagi Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)

1. Berdasarkan penelitian, responden atau pengguna masih memiliki beberapa kendala atau masalah terkait dengan kemudahan penggunaan *atau Perceived Ease of Use* sistem pembayaran QRIS, lebih khusus pada item kemudahan mempelajari dan kejelasan fitur. Untuk permasalahan kemudahan mempelajari, pihak terkait bisa memperbanyak *merchant* yang menggunakan berbagai jenis metode pembayaran QRIS seperti MPM Dinamis dan CPM disertai sosialisasi penggunaannya baik dalam media cetak atau digital. Hal tersebut dimaksudkan agar masyarakat terbiasa

menggunakannya. Sedangkan untuk permasalahan kejelasan fitur, perlu ditingkatkannya *User Experience* di setiap aplikasi pendukung pembayaran QRIS. Dimulai dari pengujian usability test yang bertujuan untuk mengetahui perilaku pengguna saat menggunakan QRIS dan nantinya data tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan *User Experience*. Perbaikan tersebut dapat berupa memperjelas peletakan tombol menu atau penambahan tampilan informasi khusus.

2. Berdasarkan penelitian, responden atau pengguna masih memiliki kendala terkait dengan kebermanfaatan penggunaan atau *Perceived Usefulness* sistem pembayaran QRIS, lebih khusus pada item kecepatan transaksi dan efektivitas pembayaran. Untuk permasalahan kecepatan pembayaran, dalam konteks jaringan internet. Perlu adanya bantuan dari pihak terkait agar terus mendorong pemerataan infrastruktur jaringan internet sehingga proses pembayaran QRIS bisa dilakukan di mana pun. Tidak hanya itu, dalam konteks aplikasi QRIS juga perlu dioptimalkan agar bisa digunakan di semua jenis perangkat. Hal tersebut dapat berupa mengurangi fitur yang tidak terlalu esensial dan menyederhanakan tampilan. Untuk permasalahan kurangnya efektivitas, pihak terkait bisa melakukan sosialisasi tentang penggunaan QRIS untuk nominal yang besar, seperti limit transaksi, tata cara dan lainnya. Sosialisasi tersebut tentunya perlu menggunakan media yang tepat bagi masyarakat saat ini, salah satunya sosial media. Selain itu juga bisa ditambahkan lapisan keamanan khusus untuk nominal besar,

seperti 2FA (*2 Factor-Authentication*) atau bentuk bukti bayar yang lebih kuat.

3. Berdasarkan penelitian, responden atau pengguna masih memiliki kendala terkait dengan keamanan penggunaan atau *Perceived Security* sistem pembayaran QRIS, lebih khusus pada item keamanan sistem pembayaran QRIS dari kemungkinan kebocoran data pribadi. Terdapat dua fokus yang bisa dilakukan untuk meningkatkan keamanan sistem ini, yaitu membenahi sistem itu sendiri dan mengajak masyarakat untuk lebih berhati-hati dengan segala jenis motif penipuan yang ada. Ajakan tersebut dapat berupa pesan singkat dalam bentuk konten video dan disebarakan melalui media yang sedang tren dimasyarakat sekarang. Hal tersebut dikarenakan tidak dapat diungkiri seberapa aman pun sebuah sistem, masih dapat kecolongan ketika penggunanya yang tidak berhati hati. Selanjutnya adalah peningkatan keamanan sistem itu sendiri seperti dengan tidak menyimpan data sensitif secara lokal di aplikasi pengguna dan melakukan enkripsi pada *database* dan jalur komunikasi data.
4. Berdasarkan penelitian, perilaku pengguna yang diketahui dari variabel *Behavioral Intention to Use* dan *Actual Usage* masih memiliki permasalahan yang sama, yaitu dalam item sikap merekomendasikan sistem pembayaran QRIS kepada orang lain. Permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan memprioritaskan menyelesaikan permasalahan yang sebelumnya ada terlebih dahulu. Untuk meningkatkan rekomendasi kepada orang lain, pihak terkait bisa saja menggelar acara atau event yang

melibatkan semua pengguna secara rata disemua regional. Hal tersebut dikarenakan persebaran informasi mengenai QRIS banyak terpusat di kota-kota besar saja. Selain itu karena sistem pembayaran QRIS merupakan sistem pembayaran resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Pemerintah bisa mendorong terus penggunaannya dengan menciptakan regulasi dan atau-aturan tertentu sehingga intensitas penggunaan meningkat.

Bagi Pemerintah Indonesia

Berdasarkan penelitian penggunaan QRIS masih memiliki kendala dalam segi cakupannya diberbagai pelosok Indonesia. Hal tersebut utamanya dikarenakan dari segi infrastruktur yang kurang merata. Oleh karena itu Pemerintah Indonesia perlu untuk mempercepat perluasan infrastruktur khususnya akses internet agar semakin banyak masyarakat Indonesia bisa merasakan sistem pembayaran QRIS yang sangat memudahkan ini.

Bagi Pembaca dan Pengguna QRIS

Berdasarkan penelitian ini masih terdapat kendala pada sistem keamanan dan kurangnya pengetahuan tentang QRIS itu sendiri. Sebagai pembaca dan pengguna QRIS perlu adanya riset mandiri terkait syarat ketentuan dan jenis pembayaran. Hal tersebut dikarenakan banyak informasi seperti limit transaksi dan jenis *QR code* yang mungkin bisa membantu pada saat melakukan pembayaran. Tidak hanya itu terkait dengan keamanan sistem QRIS sendiri, pengguna perlu teliti dan paham *QR code* seperti apa yang memang resmi atau asli milik penjual.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang dilakukan masih terdapat pengaruh yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel untuk memprediksi penggunaan QRIS lebih lanjut seperti *social influence*, *lifestyle compatibility*, *privacy policy* dan lain-lain.

Beberapa saran di atas diharapkan dapat dipahami dan diterima sebagai masukan oleh pihak Bank Indonesia dan juga Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia guna meningkatkan jumlah pengguna dan semakin membantu banyak orang untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi pada saat melakukan pembayaran. Di mana dengan terselesaikan masalah tersebut harapannya perekonomian di Indonesia semakin tumbuh dengan kuat dan pesat.