

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* terhadap kepuasan pengguna QRIS pada GenBI Wilayah Jawa Barat yang telah dilakukan dengan menganalisis data menggunakan SPSS versi 27 dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS dengan tingkat signifikansi $0,498 > 0,05$ dan nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $-0,681 < 1,990$. Fenomena ini disebabkan kemudahan penggunaan telah menjadi standar dasar (*hygiene factor*) bagi GenBI sebagai *early adopters* dan generasi digital (Gen Z), sehingga tidak lagi menjadi pembeda kepuasan.
2. *Perceived usefulness* berpengaruh positif dominan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan t hitung $> t$ tabel yaitu $8,027 > 1,990$. Manfaat QRIS dalam efisiensi waktu (transaksi 2-3 detik), penghematan biaya MDR yang tidak dibebankan kepada pengguna, dan solusi *cashless* menjadi kunci utama kepuasan.
3. *Perceived risk* berpengaruh positif signifikan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan t hitung $> t$ tabel yaitu $4,746 > 1,990$. Tingginya kesadaran risiko justru memperkuat apresiasi pengguna terhadap mekanisme keamanan BI seperti enkripsi, dan *two-factor authentication*, mencerminkan hubungan paradoks dalam konteks pengguna tereduksi.

4. *Perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai F hitung $> F$ tabel yaitu $119,717 > 2.716$. Temuan ini mengonfirmasi validitas model *Expectation Confirmation Theory* (ECT), di mana kepuasan terbentuk ketika kemudahan (*perceived ease of use*), manfaat aktual (*perceived usefulness*) dan manajemen risiko (*perceived risk*) melebihi ekspektasi awal pengguna.

3. Upaya Peningkatan Kepuasan Pengguna QRIS

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna QRIS terbagi menjadi upaya meningkatkan *perceived ease of use*, upaya meningkatkan *perceived usefulness*, dan upaya menurunkan *perceived risk* yang kurang baik.

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan temuan penelitian, diajukan rekomendasi atau saran-saran strategis sebagai berikut:

1. Bagi Pemangku Kepentingan

1) Bank Indonesia

Saran yang dapat direkomendasikan untuk Bank Indonesia pada dasarnya sudah tersampaikan pada subbab upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna QRIS yang meliputi peningkatan kemanfaatan (*perceived usefulness*) dengan cara menurunkan biaya MDR terhadap penyedia layanan pendidikan untuk menarik minat penyedia layanan pendidikan agar senantiasa menyediakan metode pembayaran melalui QRIS dan melalui peningkatan intensitas dalam melakukan

sosialisasi tentang manfaat QRIS baik kepada pengguna maupun kepada *merchant* terutama terhadap UMKM. Kemudian peningkatan keamanan guna meningkatkan persepsi yang sudah baik akan risiko penggunaan QRIS melalui edukasi keamanan bagi pengguna, menegakkan kepercayaan melalui regulasi, mekanisme proteksi konsumen, dan dukungan pelanggan responsif. Sedangkan untuk peningkatan kemudahan (*perceived ease of use*) disarankan melalui perluasan jaringan dengan merchant (pelaku usaha) yang menerima pembayaran QRIS, menjamin performa yang cepat dan responsif secara konsisten, dan memperbaharui UI/UX desain.

2) Komunitas GenBI

Komunitas GenBI selaku tim sosialisasi Bank Indonesia dalam mengomunikasikan kebijakan-kebijakan Bank Indonesia disarankan dalam mengomunikasikan kebijakan penggunaan QRIS melalui pelaksanaan kegiatan sosialisasi secara masif tentang manfaat QRIS berdasarkan pengalaman aktual yang mereka rasakan, juga dengan mengintegrasikan literasi risiko penggunaan QRIS seperti cara untuk mendeteksi QRIS palsu dan langkah-langkah lanjutannya serta menekankan fitur-fitur keamanan dari QRIS itu sendiri, kemudian juga dengan membantu ekspansi penggunaan QRIS tidak hanya kalangan pengguna, tetapi juga di kalangan pelaku usaha utamanya UMKM melalui sosialisasi kepada pelaku UMKM tentang kemudahan, manfaat, keamanan, serta utamanya memberitahukan terkait biaya MDR bagi mereka yang sebesar 0%.

3) *Merchant* (Penyedia Jasa Pembayaran dan Pelaku Usaha)

Saran yang dapat direkomendasikan bagi *merchant* Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) selaku pihak ketiga yang menyediakan layanan pembayaran QRIS pada e-wallet dan m-banking nya masing-masing adalah senantiasa mendukung regulasi dari Bank Indonesia terutama dari segi pencegahan dan penanggulangan risiko, selain dari BI sendiri, tentu PJP juga berkewajiban meningkatkan keamanan pada aplikasinya serta meningkatkan kemudahan dari penggunaan QRIS.

4) Institusi pendidikan

Saran yang dapat direkomendasikan bagi institusi pendidikan adalah mengenai integrasi pendidikan tentang sistem pembayaran digital yang sangat relevan dengan kehidupan saat ini yang mengharuskan para siswa dan mahasiswa tidak hanya mampu memanfaatkannya, tetapi juga lebih perhatian terhadap dampak yang akan mereka rasakan dari pemanfaatan layanan pembayaran digital tersebut dan sebagai pendorong agar mereka senantiasa mengedukasi kalangan lain seperti yang berasal dari kalangan generasi *baby boomers* ke atas yang cenderung sulit mengikuti perkembangan zaman. Serta tentunya institusi pendidikan senantiasa juga memanfaatkan layanan pembayaran digital QRIS ini walaupun masih dikenakan biaya MDR 0,6% tetapi sudah sepatutnya juga dapat memberikan kemanfaatan bagi pelajar/mahasiswa dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan melalui metode digital seperti QRIS.

2. Bagi Penelitian Lanjutan

1) Metodologi.

- (1) Melakukan uji model pada populasi yang lebih umum atau pada generasi yang lebih tua untuk generalisasi temuan
- (2) Eksplorasi pendekatan *mixed-method* untuk mengungkap dimensi kualitatif persepsi risiko.

2) Variabel

Menyertakan *institutional trust* (kepercayaan pada BI) sebagai variabel mediator atau penambahan variabel lain untuk mengetahui faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan.

3) Kontekstual

- (1) Analisis perbandingan kepuasan pengguna QRIS dengan sistem pembayaran digital lain contoh UPI di India, dan PromptPay di Thailand.
- (2) Studi dampak *cross-border* QRIS (QRIS antar negara) pada kepuasan pengguna internasional.