

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji hubungan antara risiko yang dirasakan, manfaat yang dirasakan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat untuk menggunakan kembali pembayaran digital QRIS dengan memasukkan sikap terhadap pembayaran digital sebagai variabel mediasi melalui pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap sikap pengguna, serta secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan kembali QRIS. Sementara itu, risiko yang dirasakan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap sikap maupun terhadap niat penggunaan ulang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap pembayaran digital. Artinya, ketika pengguna merasakan bahwa QRIS mampu memberikan efisiensi, kemudahan, serta mendukung aktivitas transaksi sehari-hari, maka akan terbentuk sikap yang positif terhadap penggunaannya. Demikian pula, persepsi kemudahan penggunaan terbukti berpengaruh positif terhadap sikap. Semakin mudah QRIS dipahami, dipelajari, dan dioperasikan, semakin besar pula kecenderungan pengguna untuk memiliki penilaian yang baik terhadap sistem pembayaran digital tersebut.

Sebaliknya, risiko yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap terhadap pembayaran digital. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun risiko seperti keamanan data atau kemungkinan gangguan teknis tetap ada, pengguna QRIS di Purwokerto tidak menjadikannya

sebagai faktor utama dalam membentuk sikap mereka. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kepercayaan, pengalaman penggunaan, serta legitimasi QRIS sebagai sistem pembayaran yang terstandarisasi nasional telah mampu mereduksi kekhawatiran pengguna.

Lebih lanjut, sikap terhadap pembayaran digital terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan kembali QRIS. Dengan kata lain, sikap yang positif menjadi kunci dalam mendorong intensi penggunaan berkelanjutan. Selain itu, manfaat yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan juga berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali, serta diperkuat melalui peran mediasi sikap. Namun demikian, sikap tidak terbukti memediasi hubungan antara risiko yang dirasakan dan niat penggunaan ulang.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa dalam konteks masyarakat Purwokerto, keputusan untuk terus menggunakan QRIS lebih didorong oleh pertimbangan rasional terkait manfaat dan kemudahan dibandingkan oleh kekhawatiran terhadap risiko. Temuan ini memperkuat relevansi *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menjelaskan perilaku adopsi dan keberlanjutan penggunaan teknologi pembayaran digital, khususnya pada konteks daerah berkembang.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Pengembang QRIS

Selaku pengembang QRIS sebaiknya meminimalisir jumlah langkah transaksi sehingga proses pembayaran lebih efisien, menggunakan panduan penggunaan visual yang mudah dipahami, menurunkan adanya risiko gangguan teknis seperti gagalnya scan, delay notifikasi, lebih meningkatkan kualitas server dan kecepatan verifikasi untuk mendukung transaksi cepat dan stabil. Dengan demikian para pengguna QRIS akan terus menggunakan dalam jangka waktu panjang.

5.2.2 Bagi Pengguna

Pengguna QRIS disarankan untuk lebih meningkatkan pemahaman, kewaspadaan terhadap risiko, serta lebih memanfaatkan fitur QRIS secara optimal, pengguna diharapkan dapat merasakan adanya manfaat yang lebih besar dari pengguna pembayaran digital lainnya. Hal ini yang pada akhirnya akan mendorong sikap positif dan meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran yang praktis, aman, efisien dalam kehidupan sehari-hari.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain seperti kepercayaan, kualitas pengguna, kualitas layanan aplikasi agar hasil penelitian lebih komprehensif. Selain itu cakupan wilayah dapat diperluas ke wilayah lain dengan jumlah responden yang cukup besar. Penggunaan metode campuran maupun analisis statistik yang lebih kompleks juga dapat dipertimbangkan agar temuan lebih mendalam dan generalis.