

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang mendasari pengalaman pengguna dan Intensi untuk mengadopsi QRIS di Kota Serang, yang bertujuan untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah disinggung dalam bab pendahuluan, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan dan kemudahan terhadap intensi pelanggan dalam menggunakan QRIS di Kota Serang?
2. Bagaimana variabel-variabel pengalaman pelanggan mempengaruhi intensi pelanggan dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran di kota Serang?

Dari pemaparan hasil penelitian dan pembasahan untuk masalah pertama dapatlah disimpulkan bahwa pengaruh persepsi kemanfaatan dan kemudahan terhadap intensi pelanggan dalam menggunakan QRIS di Kota Serang secara simultan dan signifikan mempengaruhi intensi.

Tesis ini mengkonfirmasi bahwa persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, secara signifikan dan positif mempengaruhi intensi pengguna untuk mengadopsi sistem pembayaran digital.

Masalah kedua tentang bagaimana variabel-variabel pengalaman pelanggan mempengaruhi intensi pelanggan dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran di kota Serang mempengaruhi intensi untuk menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran sebagaimana dipaparkan dalam bab hasil dan pembahasan terdahulu yang merincikan jalur hubungan masing-masing variabel (lihat bab sebelum ini, terdapat 5 jalur hubungan yang dibahas) serta pokok-pokok yang dapat menjadi jawaban masalah kedua tersebut.

Menurut TAM, persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan adalah pendorong utama penerimaan teknologi, karena pengguna lebih cenderung mengadopsi teknologi yang menurut mereka bermanfaat dan mudah dinavigasi. Sementara itu, TPB menjelaskan bahwa sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku mempengaruhi intensi, dengan pengaruh sosial dan persepsi kemampuan semakin membentuk perilaku adopsi. Kombinasi variabel-variabel ini menggarisbawahi bahwa adopsi penggunaan QRIS bersifat multi-dimensi, didorong oleh sikap individu dan faktor sosial dan lingkungan.

## B. IMPLIKASI

Hasil ini membawa implikasi yang signifikan bagi pembuat kebijakan dan pemangku kepentingan seperti Bank Sentral, Pemerintah dan industri teknologi keuangan. Pertama, upaya harus dilakukan untuk

meningkatkan persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan QRIS, karena faktor-faktor ini secara langsung membentuk sikap dan mempengaruhi Intensi. Mengingat bahwa sikap dan norma-norma subjektif sangat mendorong niat, kampanye pendidikan yang menyoroti kenyamanan dan penerimaan masyarakat terhadap QRIS dapat mendorong adopsi yang lebih luas. Selain itu, dengan mengatasi persepsi kontrol perilaku—dengan menawarkan dukungan pengguna yang lebih baik dan menyederhanakan prosedur orientasi—pihak berwenang dapat meminimalkan hambatan psikologis atau logistik, yang mengarah pada penggunaan yang lebih luas di wilayah seperti Serang.

Untuk menumbuhkan persepsi positif tentang kegunaan, penting untuk menekankan manfaat nyata QRIS—seperti kecepatan transaksi, keamanan, dan inklusivitas keuangan. Studi menunjukkan bahwa ketika pengguna melihat keuntungan yang jelas dalam mengadopsi solusi pembayaran digital, itu meningkatkan intnesi mereka. Persepsi tentang kemudahan penggunaan juga memainkan peran mendasar, terutama di negara berkembang di mana literasi teknis dapat bervariasi. Antarmuka pengguna yang disederhanakan dan desain yang berpusat pada pengguna dapat mengatasi masalah kemudahan penggunaan, mengurangi kurva pembelajaran dan berpotensi mendorong adopsi. Pemerintah dan pemangku

kepentingan fintech dapat berkolaborasi untuk mengembangkan standar desain yang ramah pengguna yang selaras dengan spesifikasi QRIS.

Karena sikap dan norma subjektif sangat memengaruhi intensi, kampanye pendidikan yang ditargetkan dapat memperkuat adopsi QRIS. Misalnya, menampilkan kenyamanan, keamanan, dan penerimaan QRIS di seluruh gerai ritel atau layanan populer dapat secara positif memengaruhi sikap dan membangun norma sosial seputar penggunaannya. Penelitian ini telah menunjukkan bahwa pengaruh sosial dan penerimaan sosial secara signifikan berdampak pada adopsi teknologi, terutama pada tahap adopsi awal. Kampanye mungkin menyoroti testimonial lokal, manfaat pengguna, dan pengalaman pembayaran yang mudah, menciptakan dorongan yang digerakkan oleh komunitas menuju adopsi QRIS.

Penekanan pada kontrol perilaku menunjukkan bahwa pengguna mendapat manfaat dari perasaan mampu dan diberdayakan untuk menggunakan QRIS. Penerbit menawarkan dukungan teknis—seperti panduan dalam aplikasi, hotline layanan pelanggan, dan pusat bantuan komunitas—dapat meningkatkan persepsi pengguna tentang kontrol dengan menjawab pertanyaan teknis atau operasional secara real-time. Menyederhanakan prosedur orientasi, seperti pendaftaran yang disederhanakan dan langkah verifikasi yang lebih sedikit, dapat meminimalkan potensi hambatan adopsi. Penelitian tentang solusi keuangan

digital di negara-negara berkembang mendukung hal ini, menunjukkan bahwa pengguna lebih cenderung mengadopsi ketika mereka merasa mampu mengelola langkah-langkah teknis dan yakin mereka memiliki dukungan jika diperlukan.

Untuk wilayah seperti Kota Serang, menghilangkan hambatan psikologis dan logistik—seperti ketidakpercayaan atau pendaftaran aplikasi yang rumit—dapat mengarah pada adopsi yang lebih luas. Ini dapat melibatkan penekanan keamanan QRIS, bekerja dengan organisasi lokal terpercaya, atau bahkan menggabungkan dorongan perilaku, seperti pengingat atau hadiah, untuk mempromosikan penggunaan awal. Menurut ekonomi perilaku, insentif kecil atau tindakan yang disederhanakan dapat menjembatani "kesenjangan intensi dan perilaku", mengubah intensi pengguna untuk mengadopsi QRIS menjadi penggunaan aktual.

Implikasi ini menunjukkan perlunya intervensi kebijakan yang mendukung ekosistem fintech yang ramah pengguna dan inklusif. Misalnya, Bank Sentral dapat menetapkan kebijakan transparansi biaya atau standar dukungan teknis yang membuat QRIS semakin mudah diakses. Selain itu, kemitraan pemerintah dan fintech dapat mendanai inisiatif kesadaran publik yang tidak hanya mendidik tetapi juga menekankan QRIS sebagai opsi pembayaran yang aman, andal, dan diterima secara luas. Penelitian di masa depan dapat menganalisis pola adopsi dari waktu ke waktu, mengeksplorasi

kombinasi intervensi pendidikan, desain, dan dukungan mana yang paling efektif dalam meningkatkan adopsi QRIS di berbagai wilayah dan demografi pengguna.

### C. SARAN

Pada bagian saran ini diuraikan pendekatan strategis dan lokal untuk meningkatkan adopsi QRIS di Kota Serang, dengan fokus pada hambatan tertentu seperti literasi digital, masalah keamanan, peningkatan antarmuka pengguna, dan perluasan infrastruktur.

Untuk menjembatani kesenjangan antara adopsi QRIS di Kota Serang, diperlukan pendekatan yang lebih tepat sasaran. Pemangku kepentingan harus memprioritaskan kampanye yang tidak hanya berfokus pada peningkatan kesadaran tetapi juga mengatasi hambatan lokal tertentu, seperti kesenjangan literasi digital dan kekhawatiran atas keamanan sistem. Terlibat dalam kolaborasi dengan bisnis lokal, influencer, dan lembaga keuangan dapat membantu menormalkan penggunaan QRIS. Selain itu, peningkatan berkelanjutan dari antarmuka pengguna sistem dan menawarkan insentif dapat meningkatkan persepsi kemudahan, membuat QRIS lebih menarik bagi populasi yang lebih luas. Terakhir, perluasan infrastruktur yang mendukung QRIS di daerah yang kurang terlayani harus tetap menjadi prioritas, memastikan bahwa semua pengguna, di mana pun lokasinya, memiliki akses yang adil ke layanan keuangan digital ini.

Dalam rangka meningkatkan penggunaan QRIS di kota Serang perlu disadari oleh stakeholder pentingnya kampanye kesadaran yang ditargetkan untuk mengatasi tantangan spesifik yang dihadapi oleh penduduk Kota Serang, seperti keterbatasan literasi digital dan masalah keamanan. Kampanye kesadaran yang efektif di daerah berkembang seringkali membutuhkan penyesuaian pendekatan, dengan fokus pada keterlibatan masyarakat dan pembangunan kepercayaan untuk menciptakan fondasi yang kuat untuk adopsi teknologi <sup>150</sup>. Kampanye dapat mencakup lokakarya pendidikan tentang dasar-dasar keuangan digital dan testimonial pengguna yang menunjukkan keamanan dan keandalan QRIS, yang dapat mengatasi masalah keamanan yang meluas dan memperkuat kepercayaan pengguna.

Berkolaborasi dengan bisnis lokal, influencer, dan lembaga keuangan dapat memainkan peran penting dalam menormalkan penggunaan QRIS di masyarakat. Kemitraan ini membantu membangun keakraban dan kepercayaan, karena pengguna sering melihat tokoh dan bisnis lokal tepercaya ketika memutuskan apakah akan mengadopsi teknologi baru. Kolaborasi mungkin termasuk mendorong bisnis lokal untuk menawarkan QRIS sebagai opsi pembayaran dengan signage QRIS yang terlihat atau bermitra dengan influencer yang dapat berbagi pengalaman positif tentang penggunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari.

---

<sup>150</sup> Gonçalo Baptista, and Tiago Oliveira 418-30.

Menyederhanakan antarmuka pengguna dan menawarkan insentif dapat sangat meningkatkan persepsi kemudahan, faktor penting untuk adopsi. Pengguna lebih cenderung terlibat dengan platform digital yang memberikan pengalaman yang intuitif dan langsung. Selain itu, insentif—seperti diskon untuk menggunakan QRIS atau hadiah loyalitas—dapat bertindak sebagai dorongan untuk mendorong penggunaan awal dan membangun kebiasaan adopsi. Insentif semacam itu telah terbukti menurunkan hambatan masuk dan berdampak positif pada tingkat adopsi, terutama bagi pengguna yang mungkin ragu-ragu.

Pentingnya memperluas infrastruktur yang mendukung QRIS di wilayah yang kurang terlayani untuk memastikan akses yang adil. Pembangunan infrastruktur, seperti jangkauan jaringan yang lebih luas dan terminal pembayaran yang mendukung QRIS, dapat memainkan peran penting dalam mengatasi keterbatasan akses fisik yang sering terlihat di daerah pedesaan atau kurang terlayani. Di negara berkembang, perluasan infrastruktur keuangan digital tidak hanya meningkatkan akses tetapi juga meningkatkan adopsi, karena pengguna di semua wilayah mendapatkan kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam ekonomi digital. Perluasan ini dapat melibatkan kemitraan dengan penyedia telekomunikasi untuk meningkatkan keandalan jaringan atau dukungan pemerintah untuk menyebarkan terminal QRIS di kota-kota kecil.

Pembuat kebijakan dapat mengeksplorasi lebih lanjut inisiatif jangka panjang yang menciptakan lingkungan yang mendukung QRIS. Hal ini mungkin termasuk program literasi keuangan yang diintegrasikan ke dalam kurikulum sekolah atau pusat komunitas, dan kolaborasi dengan bank lokal untuk mengembangkan layanan khusus QRIS. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan pemangku kepentingan yang lebih luas, seperti kemitraan lintas sektoral yang melibatkan LSM atau organisasi masyarakat, dapat meningkatkan jangkauan dan keberlanjutan QRIS, terutama di antara segmen pengguna yang lebih resisten.