

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Serangkaian proses penelitian telah dilakukan mulai dari tahap perumusan masalah, pembentukan hipotesis, pengumpulan sampel melalui penyebaran kuesioner hingga proses pengolahan data. Melalui proses pengolahan data ini ditemukan hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian yang telah dibentuk di awal.

Temuan penelitian terkait pengaruh positif *perceived ease of use* terhadap *trust* (H_1) diterima. Hal ini menjelaskan bahwa pelaku UMKM yang berlokasi di Jabodetabek merasakan dengan adanya kemudahan penggunaan di dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran non-tunai yang menjadi alternatif proses transaksi mereka memberikan rasa kepercayaan yang tinggi terhadap pengadopsian QRIS tersebut. Kemudahan penggunaan, akses yang mudah, mudah dipahami, efektif dan efisien, serta dapat meningkatkan produktivitas menjadi pendukung bagi pelaku UMKM di dalam menaruh rasa percaya terhadap aplikasi QRIS. Hal ini dianggap bahwa penyedia jasa layanan digital berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan mereka melalui kemudahan penggunaan atas aplikasi yang mereka tawarkan.

Pengaruh negatif *perceived of risk* terhadap *trust* (H_2) ditolak. Hal ini dikarenakan pelaku UMKM yang berada di Jabodetabek merasa bahwa faktor risiko tidak berpengaruh terhadap kepercayaan di dalam menggunakan QRIS.

Mereka tidak menganggap risiko sebagai sesuatu yang harus diperhatikan karena berdasarkan pengalaman mereka bahwa selama penggunaan QRIS tersebut belum ada risiko yang dirasakan sehingga mereka masih percaya terhadap aplikasi QRIS. Selain itu mereka memberikan rasa percaya terhadap QRIS karena layanan tersebut diberikan oleh badan resmi dan kredibel.

Pengaruh positif *trust* terhadap *digital payment usage* (H₃) diterima. Dengan demikian, pelaku UMKM yang berlokasi di Jabodetabek merasa bahwa dengan adanya rasa percaya yang tinggi terhadap aplikasi QRIS akan meningkatkan penggunaan *digital payment* tersebut. Melalui kepercayaan tersebut pula pengguna akan dengan senang hati menggunakan dan merekomendasikan aplikasi QRIS kepada orang sekitar. Memunculkan rasa percaya terhadap QRIS dapat dilakukan dengan memberikan rasa mudah di dalam menggunakan, mengurangi usaha besar yang diperlukan dalam menggunakan, kebermanfaatan, dan efisiensi.

Pengaruh positif *perceived ease of use* terhadap *digital payment usage* (H₄) diterima. Dengan demikian, pelaku UMKM yang berlokasi di Jabodetabek merasa bahwa kemudahan yang diberikan oleh aplikasi QRIS pada saat menggunakan mendorong penggunaan mereka terhadap *digital payment* QRIS. Kemudahan penggunaan menjadi dua faktor utama dari lima komponen model TAM yang diusulkan oleh Davis (1993).

Pengaruh negatif *perceived of risk* terhadap *digital payment usage* (H₅) ditolak. Hal ini diinterpretasikan bahwa pelaku UMKM yang berada di Jabodetabek merasa bahwa faktor risiko tidak berpengaruh terhadap

penggunaan *digital payment* QRIS. Meskipun mengetahui bahwa terdapat hambatan dan faktor risiko yang akan mereka alami, tidak menurunkan intensitas dan ketertarikan mereka di dalam menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran sehari-hari mereka. Faktor penggunaan terhadap QRIS tidak hanya dilihat melalui persepsi risiko tetapi juga dapat dipertimbangkan melalui kemudahan penggunaan dan kepercayaan yang diberikan dan diterima oleh pengguna.

5.2. Implikasi

5.2.1. Implikasi Teoritis

Melalui penelitian ini, diketahui bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *trust* yang juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widhiaswara & Soesanto (2020), Nangin et al. (2020), Putri & Iriani (2021), dan Syaharani & Yasa (2022) bahwa tingkat kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna. Dimana semakin mudah dioperasikan suatu teknologi informasi dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna.

Perceived of risk diketahui tidak berpengaruh terhadap *trust* yang juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Prabowo (2019), Nitta & Wardhani (2022), dan Putri & Sudiksa (2018) bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap pembentukan rasa percaya bagi pelanggan terhadap teknologi informasi.

Trust berpengaruh positif terhadap *digital payment usage*, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Agustino et

al. (2021), Widyastuti & Yusuf (2024), Harseno (2021), dan Latief et al. (2021) bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *digital payment* secara nyata. Terlebih di negara berkembang seperti Indonesia, penggunaan variabel *trust* sebagai faktor yang diukur di dalam aktualisasi penggunaan *digital payment* sangat penting mengingat banyaknya kejadian penipuan dan serangan *hacker*.

Perceived ease of use berpengaruh positif terhadap *digital payment usage*, hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rodiah & Melati (2020), Fazriansyah et al. (2022), Nizar & Yusuf (2022), dan Ramadhani et al. (2023) bahwa faktor kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi khususnya *digital payment*. Hal ini karena pengguna tidak harus mengeluarkan usaha yang besar di dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

Perceived of risk tidak berpengaruh terhadap *digital payment usage*, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Natalie & Listen (2019), Santika et al. (2022), Savitri et al. (2022), dan Rahmatika & Fajar (2019) bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan *digital payment*.

Selain itu melalui pengujian hubungan tidak langsung diketahui bahwa variabel *trust* mampu memediasi hubungan antara *perceived ease of use* terhadap variabel *digital payment usage* tetapi belum dapat memediasi hubungan antara *perceived of risk* terhadap *digital payment usage*.

5.2.2. Implikasi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan pembelajaran bagi beberapa pihak terkait seperti pengembang layanan aplikasi QRIS agar

dapat melakukan inovasi dan mendengarkan saran dan kritik dari lapangan yang melakukan penggunaan terhadap QRIS agar dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan mampu mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan oleh pengguna sehingga pengguna dari QRIS tidak berkurang. Melihat hasil penelitian yang diperoleh pada jumlah indikator POR2 “Saya merasa tidak aman ketika melakukan transaksi pembayaran melalui QRIS” dengan persentase jumlah indikator terkecil yaitu 10,22%. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak penyedia jasa/vendor sudah dengan baik menjaga keamanan serta kerahasiaan data sehingga hal ini dapat dipertahankan untuk ke depannya. Pihak pengembang dapat melakukan analisis terkait penggunaan QRIS oleh pengguna dengan memperhatikan faktor risiko yang sudah ada dan berusaha untuk menguranginya seminimal mungkin agar tidak memengaruhi penggunaan QRIS ke depannya.

Selain itu pihak pemerintah juga dapat mengetahui bahwa sebagian besar UMKM yang berlokasi di Jabodetabek sudah menggunakan sistem pembayaran non-tunai melalui QRIS sebagai metode pembayaran alternatif mereka. Melalui hal tersebut, pemerintah dapat terus mengedukasi terkait manfaat yang dapat dirasakan oleh pengguna QRIS khususnya UMKM di dalam membantu proses jual-beli sehari-hari mereka. Sehingga pelaku UMKM yang belum menggunakan QRIS dapat mengadopsi penggunaan *digital payment* tersebut setelah mendapatkan induksi secara jelas.

Bagi pelaku UMKM, dengan munculnya metode pembayaran digital seperti QRIS ini tentunya banyak membantu mereka di dalam melakukan

proses transaksi penjualan. Hal ini juga didukung dengan persentase jumlah indikator terbesar pada variabel PEOU3 yaitu “Saya merasa penggunaan QRIS dapat digunakan kapanpun dan dimanapun” sebesar 12,75%. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan QRIS secara langsung membantu pelaku UMKM di dalam proses transaksi mereka karena dapat dilakukan dimanapun. Namun, demikian para pelaku UMKM diharapkan dapat menggunakan QRIS secara maksimal dengan melakukan eksplor terhadap fitur-fitur yang tersedia.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Melalui penelitian ini, peneliti sadar bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki selama menyelesaikan proses penelitian, antara lain:

1. Penerapan langkah-langkah yang sudah disarankan pada penelitian ini mungkin saja tidak dapat diaplikasikan kepada seluruh pengguna QRIS yang ada. Hal ini dapat disebabkan adanya perbedaan wilayah dan objek penelitian yang diteliti serta memiliki langkah khusus tersendiri yang dapat digunakan agar lebih efektif.
2. Masih terdapat hipotesis yang telah dibangun di awal oleh peneliti yang belum dapat dibuktikan hasilnya melalui penelitian ini.
3. Perlunya pemahaman mendalam terkait perbedaan penggunaan, niat penggunaan, dan penggunaan berkelanjutan terhadap objek yang akan diteliti agar tidak terjadi bias penyampaian informasi yang disampaikan.

5.4. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan penelitian ini, peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang mungkin dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Menambahkan variabel bebas lain yang dapat memengaruhi penggunaan *digital payment* agar dapat secara baik merepresentasikan hasil dan keterkaitan antar masing-masing variabel sehingga dapat lebih memberikan informasi yang mendalam dan luas. Menurut Ramahan et al. (2020), penambahan variabel *social influence* diperlukan mengingat negara Indonesia merupakan negara berkembang yang menduduki posisi ke-4 penduduk terbanyak. Variabel ini tentunya dapat mengukur bagaimana masyarakat mengadopsi *digital payment* dengan melihat pandangan orang-orang disekitarnya. Selain itu penggunaan variabel *perceived usefulness* juga diperlukan mengingat konstruk ini merupakan konstruk inti yang ada pada teori TAM yang dibangun oleh Davis (1993).
2. Melakukan penelitian berkelanjutan terhadap objek yang diteliti jika nantinya terdapat perubahan yang terjadi agar hasil penelitian tetap sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.
3. Memperluas tempat penelitian agar perbaikan dan inovasi dapat dilakukan secara menyeluruh dan general.

Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa