

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Prior Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* (H1 diterima). Artinya, semakin tinggi pengalaman sebelumnya dalam menggunakan teknologi pembayaran berbasis NFC, maka semakin tinggi persepsi kemudahan terhadap QRIS Tap, dan sebaliknya.
2. *Prior Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (H2 diterima). Artinya, semakin tinggi pengalaman sebelumnya dalam menggunakan teknologi pembayaran berbasis NFC, maka semakin tinggi persepsi kebermanfaatan terhadap QRIS Tap, dan sebaliknya.
3. *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* (H3 diterima). Artinya, semakin tinggi persepsi kemudahan QRIS Tap, maka semakin tinggi niat untuk menggunakan QRIS Tap, dan sebaliknya.
4. *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* (H4 diterima). Artinya, semakin tinggi persepsi kebermanfaatan QRIS Tap, maka semakin tinggi niat untuk menggunakan QRIS Tap, dan sebaliknya.

## 5.2. Implikasi

### 1. Implikasi Teoritis

- a. Studi ini memberikan sumbangan teoritis bagi pengembangan TAM melalui penunjukan bahwa *Prior Experience* sebagai variabel eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. Selain itu, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* dalam konteks penerimaan sistem pembayaran berbasis NFC, seperti QRIS Tap. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman masa lalu dengan teknologi serupa berpengaruh terhadap persepsi kemudahan dan kebermanfaatan sistem baru, yang pada akhirnya mendorong niat untuk menggunakannya.

### 2. Implikasi Praktis

- a. Pada variabel *Prior Experience*, skor terendah tercatat pada item “Saya memiliki informasi yang luas tentang teknologi pembayaran berbasis NFC yang serupa dengan QRIS Tap.”. Meskipun mayoritas responden telah memiliki pengalaman dan terbiasa menggunakan teknologi pembayaran berbasis NFC, beberapa responden tidak terlalu yakin bahwa mereka punya informasi yang luas tentang teknologi pembayaran berbasis NFC. Pengalaman sebelumnya yang dimiliki oleh beberapa pengguna *NFC payment* cenderung bersifat praktis dan terbatas pada

aspek penggunaan sehari-hari, dan belum sepenuhnya disertai dengan wawasan mendalam tentang teknologi pembayaran itu sendiri.

- b. Pada variabel *Perceived Ease of Use*, skor terendah tercatat pada item “Saya merasa bahwa interaksi dengan QRIS Tap akan jelas” mengimplikasikan bahwa sebagian responden (pengguna *NFC payment*) belum memiliki gambaran yang cukup jelas mengenai interaksi dengan sistem QRIS Tap. Hal ini menunjukkan bahwa desain antarmuka dan umpan balik sistem mungkin belum cukup intuitif atau komunikatif bagi sebagian pengguna *NFC payment*.
- c. Pada variabel *Perceived Usefulness*, indikator dengan skor terendah yakni “Saya merasa bahwa QRIS Tap akan meningkatkan produktivitas saya”. menunjukkan bahwa beberapa responden (pengguna *NFC payment*) relatif kurang meyakini manfaat QRIS Tap dalam konteks peningkatan produktivitas. Hal tersebut bisa disebabkan karena belum tersedianya keterhubungan yang jelas antara penggunaan QRIS Tap dan produktivitas dalam aktivitas sehari-hari. Konteks penggunaan QRIS Tap yang lebih dominan dalam transaksi sederhana dan konsumtif juga membuat persepsi manfaat terhadap produktivitas menjadi kurang kuat.

### 5.3. Saran

Merujuk pada kesimpulan dan implikasi sebelumnya, peneliti menyarankan hal-hal berikut:

1. Penyedia layanan QRIS Tap disarankan untuk menekankan manfaat produktivitas dalam materi promosi atau edukasi pengguna, misalnya, melalui kampanye yang menunjukkan bagaimana QRIS Tap dapat menghemat waktu dalam transaksi harian, memungkinkan pengguna beraktivitas lebih efisien, serta mengurangi waktu antri saat membeli tiket transportasi atau melakukan pembayaran rutin lainnya. Selain itu, QRIS Tap juga dapat diposisikan sebagai solusi pembayaran yang mendukung gaya hidup cepat dan produktif, terutama bagi pengguna aktif seperti pekerja kantor, pelajar, atau pengguna transportasi umum.
2. Penyempurnaan dari sisi kejelasan alur interaksi dan tampilan sistem QRIS Tap dapat menjadi fokus pengembangan ke depan agar persepsi kemudahan semakin kuat. Selain itu, dalam melakukan strategi edukasi dan promosi, penyedia layanan QRIS Tap juga dapat menyediakan materi edukasi atau promosi yang menampilkan alur interaksi sistem secara jelas dan visual, seperti video simulasi, panduan langkah-langkah, atau demo penggunaan secara langsung.
3. Penyedia layanan QRIS Tap juga dapat melakukan edukasi yang ringan, relevan, dan aplikatif mengenai teknologi di balik layanan mereka. Misalnya, melalui strategi promosi, maka penyedia layanan QRIS Tap dapat menciptakan konten singkat di media sosial terkait cara kerja dan keunggulan NFC sehingga turut menambah wawasan terkait teknologi pembayaran berbasis NFC.

4. Selain itu, penyedia layanan QRIS Tap juga dapat memberikan stimulus untuk mendorong tahap awal penggunaan QRIS Tap, misalnya dengan kolaborasi merchant offline. Institusi seperti perbankan, penyedia transportasi publik, serta merchant besar dapat bekerja sama untuk memperluas akses QRIS Tap.

#### **5.4. Keterbatasan Penelitian**

Studi ini dibatasi pada pendekatan kuantitatif semata. Di samping itu, ruang lingkup variabel pada penelitian ini masih relatif terbatas, sehingga belum mampu merepresentasikan seluruh faktor yang mungkin berkontribusi dalam membentuk fenomena yang dikaji.

#### **5.5. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Pada studi lanjutan, disarankan agar eksplorasi tidak hanya difokuskan pada *prior experience* sebagai variabel eksternal, namun juga dapat mempertimbangkan variabel eksternal lainnya, seperti *social influence* (pengaruh sosial), *trust* (kepercayaan), atau *technology readiness* (kesiapan teknologi).