

BAB V

KESIMPULAN & IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Melihat temuan analisis serta pembahasan pada studi ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kemudahan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap preferensi QRIS. Meskipun sistem mudah dipahami, kendala operasional seperti belum adanya notifikasi suara otomatis dan tarif integrasi membuat aspek kemudahan belum menjadi pertimbangan utama pengguna.
2. Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi QRIS. Faktor ini menjadi pendorong terkuat karena pengguna merasakan nilai tambah nyata berupa fleksibilitas pembayaran nontunai dan kemampuan membayar lebih dari satu penumpang sekaligus.
3. Keamanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap preferensi QRIS. Pengguna menganggap keamanan sebagai standar dasar yang sudah terjamin oleh institusi terkait, sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda dalam menentukan preferensi penggunaan.
4. *Computer anxiety* berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap preferensi QRIS. Kecemasan yang dirasakan pengguna hanya bersifat kekhawatiran operasional sesaat (seperti kendala

sinyal) dan dapat dimitigasi dengan pemahaman teknologi yang baik, sehingga tidak menghambat minat penggunaan secara nyata.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan dapat diimplikasikan sebagai berikut:

a. Implikasi teoritis

Hasil penelitian ini memperkuat relevansi *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menjelaskan preferensi penggunaan QRIS pada transportasi publik, khususnya bahwa persepsi kemanfaatan menjadi faktor dominan yang secara signifikan memengaruhi preferensi pengguna. Sementara itu, kemudahan dan keamanan yang berpengaruh positif namun tidak signifikan menunjukkan bahwa dalam konteks masyarakat dengan literasi digital yang cukup baik, kedua faktor tersebut cenderung dipersepsikan sebagai atribut dasar suatu sistem pembayaran digital. Temuan mengenai *computer anxiety* yang berpengaruh negatif namun tidak signifikan juga mengindikasikan bahwa hambatan psikologis terhadap penggunaan teknologi relatif rendah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian adopsi pembayaran digital di sektor transportasi publik serta dapat menjadi referensi bagi penelitian

selanjutnya untuk mengembangkan model dengan variabel tambahan seperti persepsi biaya atau kualitas infrastruktur digital.

b. Implikasi praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi Bank Indonesia dan pengelola transportasi publik bahwa peningkatan penggunaan QRIS perlu difokuskan pada penguatan manfaat yang dirasakan pengguna, seperti kepraktisan, fleksibilitas, dan integrasi dengan aplikasi pembayaran digital. Temuan mengenai kendala jaringan dan persepsi perbedaan tarif dibanding kartu atau e-money menunjukkan pentingnya peningkatan stabilitas infrastruktur serta evaluasi kebijakan tarif agar tidak menjadi hambatan dalam pembentukan preferensi. Bagi pengguna, penelitian ini memberikan pemahaman bahwa QRIS menawarkan sistem pembayaran yang praktis dan *cashless*, namun tetap memerlukan kesiapan perangkat dan koneksi internet yang memadai untuk mendukung kelancaran transaksi.

C. Keterbatasan dan Saran Penelitian

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengindikasikan bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian yang dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk menghasilkan penelitian yang lebih berkualitas.

Keterbatasan penelitian dan rekomendasi yang dapat disampaikan dalam penelitian ini, yaitu hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai

R-squared sebesar 0,520, yang berarti 52% preferensi penggunaan QRIS dijelaskan oleh variabel kemudahan, kemanfaatan, keamanan, dan computer anxiety, sedangkan 48% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi preferensi pengguna, seperti pengalaman transaksi, faktor biaya, kondisi teknis dan infrastruktur agar model penelitian lebih komprehensif.

