

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan QRIS pada mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa dengan metode UTAUT2, maka dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dalam menggunakan QRIS, yaitu:
 - a. *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dalam menggunakan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi mahasiswa terhadap manfaat dan kegunaan QRIS dalam meningkatkan efisiensi transaksi pembayaran, maka semakin tinggi pula niat mereka untuk menggunakan QRIS. Mahasiswa menganggap QRIS mampu mempercepat proses pembayaran, mengurangi risiko kesalahan transaksi, dan memberikan manfaat praktis dalam menyelesaikan transaksi sehari-hari.
 - b. *Effort Expectancy* (Harapan Usaha) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dalam menggunakan QRIS. Hal ini berarti mahasiswa menganggap langkah-langkah pembayaran menggunakan QRIS jelas dan mudah dipahami, merasa

lancar tanpa mengalami kesulitan saat bertransaksi, serta mempelajari cara menggunakan QRIS tidak membutuhkan banyak usaha atau pelatihan, sehingga membuat mahasiswa merasa nyaman tertarik untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

- c. *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dalam menggunakan QRIS. Hal ini berarti mahasiswa berniat menggunakan QRIS jika terdapat dukungan sumber daya, infrastruktur, dan bantuan teknis yang memadai. Ketersediaan *smartphone* dengan koneksi internet yang stabil dan memadai, aplikasi pembayaran digital yang kompatibel dengan sistem QRIS, serta ketersediaan *merchant* yang menyediakan layanan QRIS di lingkungan sekitar yang menjadi faktor penting dan mendorong niat mahasiswa untuk mengadopsi teknologi pembayaran digital ini.
- d. *Habit* (Kebiasaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dalam menggunakan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang sudah terbiasa menggunakan QRIS secara otomatis tanpa perlu mempertimbangkannya terlebih dahulu, biasanya mencari kode QRIS terlebih dahulu sebelum memutuskan metode pembayaran lainnya, dan tidak khawatir ketika lupa membawa dompet karena sudah mengandalkan QRIS, akan memiliki minat yang semakin kuat untuk terus menggunakan QRIS. Variabel kebiasaan terbukti memiliki pengaruh paling dominan dengan

nilai *path coefficients* tertinggi dibandingkan variabel lainnya, yang menunjukkan bahwa pembentukan kebiasaan merupakan kunci utama dalam meningkatkan adopsi dan keberlanjutan penggunaan QRIS.

2. Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa tiga variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dalam menggunakan QRIS, yaitu:

- a. *Social Influence* (Pengaruh Sosial) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dalam menggunakan QRIS. Hal ini berarti keputusan mahasiswa untuk menggunakan QRIS tidak dipengaruhi oleh tekanan, anjuran, atau dorongan dari orang-orang di sekitar mereka seperti keluarga, teman, atau dosen. Mahasiswa cenderung mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan pribadi yang rasional dan praktis. Kondisi ini menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi sistem pembayaran digital yang umum dan diterima secara luas, sehingga pengaruh sosial tidak lagi menjadi faktor penentu dalam keputusan adopsi teknologi.
- b. *Hedonic Motivation* (Motivasi Hedonis) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dalam menggunakan QRIS. Hal ini berarti aspek kesenangan, hiburan, atau kenyamanan dalam menggunakan QRIS tidak menjadi faktor pendorong bagi mahasiswa untuk mengadopsi teknologi ini. Mahasiswa lebih memandang QRIS sebagai alat pembayaran yang fungsional dan praktis, bukan sebagai teknologi yang memberikan nilai hiburan atau

kesenangan. Hal ini sesuai dengan karakteristik QRIS yang memang dirancang untuk tujuan utilitarian (pembayaran) dibandingkan tujuan hedonis.

- c. *Price Value* (Nilai Harga) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) dalam menggunakan QRIS. Hal ini berarti pertimbangan manfaat ekonomis atau *cost-benefit* dari penggunaan QRIS tidak menjadi faktor penentu dalam keputusan mahasiswa untuk menggunakan teknologi ini. Kondisi ini dapat dijelaskan karena penggunaan QRIS pada dasarnya tidak menimbulkan biaya tambahan bagi pengguna, dan manfaat yang diperoleh dari segi efisiensi waktu dan kemudahan lebih dirasakan dibandingkan dengan pertimbangan nilai ekonomis secara langsung.
3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan) dalam menggunakan QRIS, yaitu:
 - a. *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan) dalam menggunakan QRIS. Hal ini berarti ketersediaan infrastruktur pendukung, sumber daya, dan bantuan teknis yang memadai akan mendorong mahasiswa untuk terus menggunakan QRIS secara aktual dalam transaksi sehari-hari. Mahasiswa akan konsisten menggunakan QRIS apabila memiliki *smartphone* yang memadai dan koneksi internet yang stabil, aplikasi pembayaran digital yang kompatibel dengan sistem

QRIS, dan tersedianya *merchant* yang siap menerima pembayaran QRIS.

- b. *Habit* (Kebiasaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan) dalam menggunakan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang telah terbiasa menggunakan QRIS akan cenderung terus menggunakan teknologi ini secara konsisten dan otomatis dalam aktivitas transaksi mereka. Kebiasaan menciptakan pola perilaku yang stabil, dimana mahasiswa secara spontan akan memilih QRIS sebagai metode pembayaran tanpa perlu melakukan pertimbangan ulang setiap kali akan melakukan transaksi.
- c. *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan) dalam menggunakan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang memiliki niat atau minat yang kuat untuk menggunakan QRIS akan sangat mungkin untuk benar-benar mengimplementasikan niat tersebut menjadi tindakan nyata dalam penggunaan QRIS. Hubungan yang sangat kuat antara niat dan perilaku penggunaan ini mengindikasikan adanya konsistensi yang tinggi antara niat dan tindakan di kalangan mahasiswa, dimana sekitar 72% variasi dalam perilaku penggunaan aktual QRIS dapat dijelaskan oleh niat perilaku, sehingga memperkuat teori bahwa niat merupakan prediktor terbaik untuk perilaku aktual.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa lebih

banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bersifat praktis, fungsional, serta terbentuk dari kebiasaan penggunaan. Faktor-faktor utama tersebut meliputi persepsi terhadap manfaat (*performance expectancy*), kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), ketersediaan kondisi pendukung (*facilitating conditions*), pembentukan kebiasaan (*habit*), serta niat penggunaan (*behavioral intention*). Temuan ini membuktikan bahwa metode UTAUT2 efektif dalam menjelaskan hubungan antar faktor yang memengaruhi perilaku adopsi QRIS di lingkungan mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa upaya peningkatan penggunaan QRIS sebaiknya difokuskan pada peningkatan persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, penyediaan infrastruktur pendukung yang memadai, serta penguatan kebiasaan penggunaan melalui pendekatan yang mendorong konsistensi dan keberlanjutan dalam bertransaksi digital.

6.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Indonesia dan penyedia layanan pembayaran digital:

Bank Indonesia disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi tentang kemudahan serta keamanan QRIS kepada mahasiswa melalui program literasi keuangan digital di kampus-kampus, serta mendorong perluasan ekosistem *merchant* QRIS di lingkungan perguruan tinggi. Penyedia layanan pembayaran digital yang terintegrasi dengan QRIS disarankan untuk merancang program insentif seperti *cashback* atau poin

reward yang dapat mendorong pembentukan kebiasaan penggunaan QRIS secara rutin di kalangan mahasiswa.

2. Bagi pihak kampus (Universitas Dinamika Bangsa):

Disarankan untuk meningkatkan infrastruktur pendukung penggunaan QRIS di lingkungan kampus dengan memastikan ketersediaan jaringan internet yang stabil di seluruh area kampus, menyediakan *charging station* di lokasi strategis. Pihak universitas dapat mengintegrasikan QRIS ke dalam sistem pembayaran internal seperti UKT, biaya kegiatan akademik, dan berbagai layanan administrasi untuk memperkuat pembentukan kebiasaan penggunaan di kalangan mahasiswa, serta mengembangkan program literasi keuangan digital yang fokus pada penggunaan teknologi pembayaran modern agar mendukung transformasi menuju kampus digital (*digital campus*).

3. Bagi pelaku UMKM:

Diharapkan dapat memanfaatkan tingginya tingkat penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa sebagai kesempatan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan transaksi. Penyediaan fasilitas pembayaran QRIS memungkinkan UMKM menjangkau konsumen yang lebih memilih metode pembayaran digital dibandingkan uang tunai. Mengingat mahasiswa merupakan segmen konsumen potensial yang telah terbiasa dengan transaksi non-tunai, ketersediaan QRIS dapat meningkatkan daya tarik usaha sekaligus mempermudah proses transaksi bagi penjual dan pembeli.

4. Bagi peneliti selanjutnya:

Disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variabel lain di luar metode UTAUT2. Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada kelompok masyarakat lain, seperti pelaku UMKM atau masyarakat umum, untuk memperoleh gambaran yang lebih luas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS di Indonesia.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis dalam memahami perilaku penggunaan teknologi pembayaran digital di kalangan mahasiswa, serta menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan strategi promosi QRIS yang lebih efektif dan berkelanjutan.