BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis efektivitas QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai dalam perspektif pengguna di Kota Banjarmasin yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran *non*-tunai di Kota Banjarmasin dinilai efektif oleh *merchant* maupun *end user* berdasarkan analisis menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), yang secara rinci dapat diuraikan berdasarkan masing-masing indikator sebagai berikut:

   a. *Perceived Usefulness* (Manfaat yang Dirasakan)

      Bagi *merchant*, QRIS mempercepat transaksi, memudahkan kebutuhan uang kembalian, serta meningkatkan pendapatan usaha. Bagi *end user*, QRIS memberikan kepraktisan transaksi serta pencatatan otomatis yang memudahkan pemantauan pengeluaran.

   b. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

      QRIS dinilai mudah digunakan oleh kedua kelompok, meskipun *merchant* baru merasakan kemudahan tersebut setelah melalui masa adaptasi awal, sedangkan *end user* merasakannya sangat mudah karena cukup memindai kode QR melalui aplikasi *mobile banking*. Kemudahan

ini tetap bergantung pada ketersediaan jaringan internet dan tingkat literasi digital pengguna.

c. *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan)

sikap kedua kelompok terhadap penggunaan QRIS bersifat positif dan adaptif, meskipun *merchant* masih menyimpan kekhawatiran terkait keterlambatan konfirmasi dana masuk, sementara *end user* mewaspadai potensi perilaku konsumtif akibat kemudahan transaksi.

d. *Behavioral Intention to Use* (Minat Menggunakan)

Seluruh informan, baik *merchant* maupun *end user*, menyatakan niat kuat untuk terus menggunakan QRIS secara berkelanjutan.

e. *Actual System Use* (Penggunaan Nyata)

Intensitas penggunaan QRIS tergolong tinggi, dengan frekuensi transaksi *merchant* berkisar 5 hingga lebih dari 100 transaksi per hari, sedangkan *end user* berkisar 2 hingga 10 transaksi per hari, yang mengidentifikasikan bahwa QRIS telah terintegrasi secara nyata dalam aktivitas ekonomi sehari-hari masyarakat Kota Banjarmasin.

Kelima indikator tersebut secara konsisten menunjukkan efektivitas QRIS dan menjawab rumusan masalah pertama penelitian ini.

2. Terdapat sejumlah hambatan yang dihadapi *merchant* dan *end user* dalam penggunaan QRIS di Kota Banjarmasin, yang dapat dikelompokkan sebagai berikut:

   a. Hambatan Teknis meliputi gangguan jaringan internet yang tidak stabil, aplikasi *error*, keterlambatan notifikasi pembayaran masuk ke rekening

merchant, serta kondisi fisik *barcode* QRIS yang rusak atau buram sehingga sulit dipindai.

b. Hambatan *Non*-Teknis meliputi kekhawatiran *merchant* terhadap kejujuran pelanggan dalam konfirmasi pembayaran, adanya potongan biaya administrasi sekitar 1,5% per transaksi, kemudahan mekanisme *scan barcode* QRIS yang berpotensi memicu pengeluaran tidak terkontrol pada *end user*, serta belum meratanya ketersediaan QRIS di seluruh *merchant* di Kota Banjarmasin.

Kedua kelompok hambatan tersebut menjawab rumusan masalah kedua penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Bank Indonesia dan Penyedia Layanan QRIS

   Bank Indonesia dan penyedia layanan QRIS diharapkan terus meningkatkan stabilitas dan keandalan infrastruktur sistem pembayaran QRIS, khususnya dalam mempercepat proses konfirmasi notifikasi pembayaran yang masuk ke rekening *merchant*. Selain itu, perlu dilakukan upaya perluasan adopsi QRIS di kalangan *merchant* skala kecil yang belum menggunakan layanan ini, agar ekosistem pembayaran *non*-tunai di Kota Banjarmasin dapat berkembang secara lebih merata.

2. Bagi *Merchant*

   Merchant disarankan untuk secara rutin memastikan kondisi fisik *barcode* QRIS dalam keadaan baik dan mudah dipindai, serta memastikan perangkat pendukung seperti koneksi internet selalu tersedia selama jam operasional usaha. *Merchant* juga disarankan untuk meningkatkan pemahaman mengenai mekanisme keamanan transaksi QRIS guna meminimalkan risiko penipuan dalam proses pembayaran.

3. Bagi *End User*

   End user disarankan untuk lebih bijak dalam mengelola keuangan pribadi saat menggunakan QRIS, mengingat kemudahan transaksi yang ditawarkan berpotensi memicu perilaku konsumtif. Pemanfaatan fitur pencatatan transaksi yang tersedia di aplikasi *mobile banking* atau dompet digital dapat menjadi langkah praktis dalam memantau dan mengendalikan pengeluaran sehari-hari.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini hanya mengkaji efektivitas QRIS dari perspektif pengguna di Kota Banjarmasin menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif guna mengukur tingkat efektivitas QRIS secara lebih terukur dan terstruktur, serta memperluas wilayah penelitian ke kabupaten atau kota lain di Kalimantan Selatan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.