

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah ditemukan dalam penelitian diatas, penelitian mengenai Analisis Penggunaan *Digital Payment* Berupa Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Unit Usaha Toko Koperasi Pegawai Departemen Koperasi (Studi Kasus Di Kementerian Koperasi Dan UKM), yaitu dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart belum digunakan secara baik. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa kendala yang ditemukan berdasarkan aspek-aspek yang diteliti. Penjabaran terkait hasil kesimpulan aspek yang diteliti dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi dari penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart belum cukup berjalan secara efisien. Hal ini dikarenakan penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart masih dianggap belum akurat. Faktor yang menjadi penyebab dari belum akuratnya penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS yaitu karena miskomunikasi antara penjual dan pembeli, kemudian kesalahan dalam pengetikan nominal yang dilakukan konsumen, serta terburu-buru ketika melakukan pembayaran sehingga berdampak pada nominal yang dibayarkan tidak sesuai. Dengan contoh kasus yang terjadi berupa konsumen yang melakukan kesalahan nominal saat membayar dengan menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS. Kemudian, diperburuk dengan KPDK Mart tidak memiliki catatan tertulis terkait kasus tersebut, sehingga dikhawatirkan mengurangi kewaspadaan atas kesalahan nominal yang dibayarkan konsumen di masa yang akan datang. Selain itu, melihat dari aspek lainnya

penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS telah berjalan efisiensi karena proses penggunaannya yang cepat, murah dan juga mudah.

2. Aspek Kemudahan Pembayaran yang Dirasakan

Aspek kemudahan pembayaran yang dirasakan pada penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart masih dianggap belum cukup dirasakan mudah. Hal ini dikarenakan oleh permasalahan berupa sinyal yang lemah pada lingkungan KPDK Mart, sehingga mengakibatkan konsumen tidak merasakan mudah dalam menggunakannya. Selain itu, pihak KPDK Mart juga mengalami kesulitan dalam melakukan kontrol atas konsumen untuk menggunakan QRIS, karena pemilihan metode pembayaran merupakan hak bagi setiap konsumen. Sehingga, mengakibatkan perbandingan yang cukup signifikan dengan pembayaran secara tunai pada unit usaha KPDK Mart. Di luar dari dua aspek tersebut, kemudahan pembayaran dirasakan oleh konsumen karena proses mempelajarinya yang mudah, sistem yang disediakan oleh KPDK Mart jelas dan mudah dipahami, serta kemudahan lainnya yang dirasakan berupa fleksibel.

3. Aspek Keamanan

Penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart dinyatakan aman. Menilai dari aspek keamanan yang diteliti mendapatkan hasil yang positif diukur dari sub aspek kerahasiaan, kepercayaan, dan keyakinan. Penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart terjaga kerahasiaan data para penggunanya didukung dari sistem SAKTI yang memiliki sertifikasi berstandar ISO 27001:2013 serta telah terdaftar di Kominfo. Kemudian KPDK Mart dapat menimbulkan rasa percaya bagi pengguna ketika melakukan penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS karena KPDK Mart tergabung dengan Bank BNI yang telah memiliki sertifikasi *Information Technology (IT Security Management)*. Selanjutnya transaksi pembayaran dengan QRIS di KPDK Mart menimbulkan rasa yakin yang tinggi oleh pengguna *Digital Payment* QRIS atas keamanan yang diberikan. Kemudian, pihak KPDK Mart juga yakin akan transaksi yang dilakukan

oleh konsumen karena setiap transaksi yang dilakukan oleh pengguna *Digital Payment* berupa QRIS memiliki identitas berupa nomor rekening yang bisa menjadi jaminan jika terjadi kecurangan dan dapat dilaporkan kepada pihak yang berwajib.

4. Aspek Penggunaan Aktual

Penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS di KPDK Mart masih belum memenuhi aspek penggunaan aktual. Hal ini dikarenakan penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS masih belum memberikan dampak yang signifikan atas peningkatan penjualan atau peningkatan proses bisnis yang dilakukan. Dibuktikan dengan masih kurangnya minat konsumen dalam menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS sebagai metode pembayaran pada unit usaha KPDK Mart. Kemudian, melihat dari sub aspek lainnya menunjukkan bahwa penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS telah digunakan secara aktual atau secara nyata ditunjukkan dengan total transaksi yang dilakukan menggunakan *Digital Payment* QRIS dengan rata-rata 100 transaksi setiap harinya, terhitung pada bulan April, Mei, dan Juni. Selanjutnya, penggunaan aktual QRIS tersebut dilakukan secara berulang oleh pengguna yang memang sudah terbiasa dengan menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijabarkan di atas, terdapat beberapa saran peneliti terhadap penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart agar lebih baik lagi untuk ke depannya, yaitu sebagai berikut.

1. Aspek Efisien

Perlu dilakukan tindakan perubahan atas sistem yang digunakan untuk penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS pada unit usaha KPDK Mart. Salah satunya yaitu dengan mengubah jenis QRIS statis menjadi QRIS dinamis. QRIS

dinamis di harapkan mampu mengurangi kesalahan konsumen dalam mengetik nominal yang seharusnya saat pembayaran.

2. Aspek Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan

Perlu dilakukan tindakan untuk memperkuat sinyal di lingkungan unit usaha KPDK Mart. Memperkuat sinyal tersebut bisa dilakukan dengan menggunakan perangkat keras yang memberikan dampak untuk memperluas area jangkauan jaringan. Setelah sinyal yang dimiliki telah diperkuat, KPDK Mart bisa mencari solusi untuk bisa mengontrol konsumen untuk bisa menggunakan *Digital Payment* berupa QRIS. Salah satunya dengan memberikan promo-promo menarik untuk bisa meningkatkan minat konsumen untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayarannya.

3. Aspek Penggunaan Aktual

Perlu dilakukan pembenahan terkait strategi dalam penggunaan QRIS pada unit usaha KPDK Mart. Mengingat anggota yang dimiliki KPDK Mart merupakan ASN yang sudah berusia 40 tahun ke atas. Perlu memberikan pelatihan terkait penggunaan QRIS agar para anggota tersebut agar mereka mampu mengikuti perkembangan zaman, dan menjadi pemicu peningkatan penjualan pada unit usaha KPDK Mart dalam sisi *digitalisasi* seperti penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS.

Selain saran berdasarkan aspek-aspek tersebut, penelitian yang dilakukan ini direkomendasikan untuk dilakukan studi lanjutan dengan melibatkan responden yang lebih banyak dengan latar belakang yang berbeda-beda untuk bisa lebih memahami bagaimana penggunaan QRIS yang terjadi di lapangan. Peneliti juga menyarankan untuk melakukan penelitian dengan fokus penelitian pada konsumen dalam menggunakan QRIS. Dengan melakukan penelitian dengan sudut pandang yang lebih luas dan lokasi yang lebih beragam mampu mengidentifikasi faktor yang mengakibatkan penggunaan QRIS untuk melakukan pembayaran. Kemudian, dengan melakukan studi lanjutan akan menemukan lebih banyak kendala yang

dirasakan oleh para pengguna, dan nantinya diharapkan mampu membantu pihak yang berwenang dalam mengembangkan produknya atau QRIS untuk menjadi lebih baik lagi selama digunakan oleh masyarakat Indonesia. Dengan demikian, saran-saran yang telah dijabarkan peneliti diharapkan mampu meningkatkan penggunaan *Digital Payment* berupa QRIS sebagai metode pembayaran menjadi lebih efisien, lebih mudah pembayaran yang dirasakan, lebih meningkatkan keamanan, dan juga penggunaan yang aktual.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Zuchri. 2022. *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: OSF Preprints. January 11. doi:10.31219/osf.io/juwxn.
- Akyuwen, R. (2020) *Lebih Mengenal Digital Banking*. Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Fiantika, F.R. et al. (2022) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Harahap, N. (2020) *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing.
- Paramitha, D.A. and Kusumaningtyas, D. (2020) *QRIS*. Kediri: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Ridlo, U. (2023) *Metodologi penelitian Studi Kasus: Teori dan Praktik*. Jakarta: Publica Indonesia Utama.
- Sembiring, T.B. et al. (2024) *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. Bekasi: Saba Jaya.
- Sidiq, U. and Choiri, M.M. (2019) *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Cv. Nata Karya.
- Sugiyono, P.D. (2022) *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Alfabeta Bandung.
- Wahab, D.A. et al. (2023) *EKOSISTEM BISNIS DAN TRANSFORMASI DIGITAL Perspektif Keberlanjutan Usaha Kecil Kuliner*. Banten: CV. AA. RIZKY
- Warsono, H., et. al. (2022) *Metode Pengolahan Data Kualitatif Menggunakan Atlas*. Semarang: Program, Studi Doktor Administrasi Publik.

Jurnal

- Achir, A.Y. and Kusumaningrum, T.M. (2021) Pengaruh Penggunaan Debit Card, Credit Card, E-Money, dan E-wallet Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa, *Jurnal Manajemen*, 13(3), pp. 554–568. Available at: <https://doi.org/10.29264/jmmn.v13i3.8503>.

- Afandi, A., et. al. (2022) Efektivitas dan Efisiensi Sistem Pembayaran Non Tunai Quick Response Indonesian Standard (QRIS) dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Mahasiswa, *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 3(2), pp. 73–83. Available at: <https://doi.org/10.37058/banku.v3i2.5823>.
- Ahmad and Muslimah (2021) Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif, *Proceedings*, 1(1), pp. 173–186.
- Amarta, D.S., et. al. (2023) PENGARUH E-MONEY TERHADAP MINAT BELI STUDI PADA MAHASISWA UIN RADEN INTAN LAMPUNG, *Jurnal Dedikasi untuk Negeri*, 1(2). Available at: <https://doi.org/10.36269/jdn.v1i2.1313>.
- Amar, et al. (2023) Penggunaan QRIS di Kalangan UMKM (Studi Persepsi dan Intensi UMKM di Kota Pekalongan), *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 1(3), pp. 233–239. Available at: <https://doi.org/10.59841/excellence.v1i3.374>.
- Ayuningtyas, M. and Sufina, L. (2023) Pengaruh Penggunaan Mobile Banking, Internet Banking, dan Atm terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Sektor Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia) Tahun 2017- 2021, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 19(2), pp. 119–130. Available at: <https://doi.org/10.35384/jkp.v19i2.394>.
- Enjeli, et. al. (2022) Analisis Efisiensi Pembayaran *Digital* (Non Tunai) Menggunakan Kartu Debit/ATM Berlogo GPN, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 2(2), p. 4138.
- Gultom, M.S., Salsabila, H. and Amri, A. (2023) Preferensi Generasi Milenial dalam Menggunakan QRIS sebagai Alat Pembayaran *Digital*, *Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi (JIPE)*, 13(1), p. 19. Available at: <https://doi.org/10.24036/011194030>.
- Haryanti, P. (2024) HUBUNGAN PENGGUNAAN QRIS DENGAN PENGEMBANGAN EKONOMI *DIGITAL* UMKM DI KMGD JOMBANG, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis)*, 3(1), pp. 28–41. Available at: <https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i1.6170>.
- Hasan, I. and Permana, B. (2022) TOOLS OF KNOWLEDGE SHARING DALAM KEBIJAKAN TEKNOLOGI E-LEARNING: STUDI KASUS TINGKAT PENERIMAAN TEKNOLOGI PADA POLTEK STIA LAN BANDUNG, *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(2), pp. 154–170. Available at: <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v13i2.5426>.

- Imtihan, I., et. al. (2021) Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Kartu Kredit, *Jurnal Ecogen*, 4(2), p. 240. Available at: <https://doi.org/10.24036/jmpe.v4i2.11037>.
- Indriyani, D. And Sartika, S.H. (2022) Pengaruh E-Wallet Terhadap Perilaku Konsumsi Generasi Z Pada Masa Pandemi Covid-19, *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 6(1), pp. 68–74. Available at: <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v6i1.12200>.
- Kumalasanti, M. And Susliyanti, E.D. (2020) Pengaruh Pelayanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Di Indonesia, *Jurnal Maneksi*, 9(2), pp. 389–395. Available at: <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1212>.
- Kurniawan, E. Et al. (2023) Analisis Minat Penggunaan *Digital Payment* di Kota Medan, *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(1), pp. 234–247. Available at: <https://doi.org/10.55606/mri.v1i1.653>.
- Lubis, A.S. and Nurohman, Y.A. (2023) Analisis Faktor Determinan Wisatawan Domestik Menggunakan *Digital Payment* Pada Sektor Pariwisata di Kota Indonesia, *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(10). Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6>.
- Maulidah, A.R. et al. (2024) Perkembangan Sistem Pembayaran *Digital* Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(4), pp. 798–803. Available at: <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>.
- Meilysianawati, V. And Utomo, S.H. (2022) Effect of Transaction Security, Reputation, Legality and Ease of Use of *Digital Payments*, *Jurnal Ekonomi Balance*, 18(02). Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/jeb.v18i2.9613>.
- Mu'asiroh, L.R. and Darwanto, D. (2021) Analisis Penggunaan *Mobile banking* pada Generasi Milenial dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(02), p. 155. Available at: <https://doi.org/10.30868/ad.v5i02.1241>.
- Nasution, M.L.I. (2020) *Digital Payment: Probability in Millenial (Case Study of Uinsu Febi Students)*, *Jhss (Journal of Humanities and Social Studies)*, 4(2), pp. 91–95. Available at: <https://doi.org/10.33751/jhss.v4i2.2447>.
- Nuranindita, M. (2023) PERAN DAN MANFAAT MARKETPLACE DAN *DIGITAL PAYMENT* DALAM MENINGKATKAN PEMBERDAYAAN UMKM DI PROVINSI BANGKA-BELITUNG, *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 8(1), pp. 17–31. Available at: <https://doi.org/10.33105/itrev.v8i1.590>.

- Reyhan, E. And Amri (2020) Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, Dan Referensi Terhadap Niat Menggunakan E-Money Pada Mahasiswa Universitas Syiah Kuala, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, 2(2), pp. 117–130. Available at: <https://doi.org/10.24815/jimeki.v2i2.18497>.
- Rizkiyah, K. Et al. (2021) PENGARUH *DIGITAL PAYMENT* TERHADAP PERILAKU KONSUMEN Pengguna Platform *Digital Payment* OVO, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 16(1), pp. 107–126. Available at: <https://doi.org/10.33369/insight.16.1.107-126>.
- Rositasari, S. (2022) Penggunaan Pembayaran Non-Tunai (Cashless Payment) Berbasis Kartu dan *Digital* di Indonesia, *Jurnal Ekonomi: Journal of Economic*, 13(2), pp. 163–169. Available at: <https://doi.org/10.47007/jeko.v13i2.5969>.
- Salim, A. And Nopiansyah, D. (2023) Efisiensi Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS) Terhadap Peningkatan Penjualan Pada UMKM di Le Garden Palembang Indah Mall, *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2). Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i12>.
- Saputra, M.A.D., et. al. (2023) Pengaruh *Internet banking* dan *Mobile banking* Terhadap Kinerja Bank Umum Konvensional di Indonesia, *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, 22(2), pp. 132–141. Available at: <https://doi.org/10.22225/we.22.2.2023.132-141>.
- Singgih, K.J. and Maria, Y. (2022) Pengaruh Technology Acceptance Model Terhadap Minat Penggunaan E-Payment Sebagai Alat Pembayaran Pada Dapur Nusantara, *Performa*, 6(6). Available at: <https://doi.org/10.37715/jp.v6i6.2026>.
- Sumadi, et. al. (2022) Analisis Faktor Kepercayaan, Manfaat Dan Keamanan terhadap Minat Penggunaan E-Money Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Boyolali), *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8. DOI: 10.29040/jiei.v8i2.5976.
- Suryanto, et. al. (2022) PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT* PADA USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH, *AdBispreneur*, 7(1), p. 55. Available at: <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v7i1.39452>.
- Tarantang, J. Et al. (2019) PERKEMBANGAN SISTEM PEMBAYARAN *DIGITAL* PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI Indonesia, *JURNAL AL-QARDH*, 4(1), pp. 60–75. Available at: <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>.

Watmah, S., et. al. (2020) Identifikasi Faktor Pengaruh Penggunaan Dompot *Digital* Menggunakan Metode TAM Dan UTAUT2, *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 6(2), pp. 261–269. Available at: <https://doi.org/10.31294/ijse.v6i2.8833>.

Undang-Undang

Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 Tentang Sistem Pembayaran

UU Indonesia. 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian

Website

APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang (2024, 7 Februari) Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Available at: <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>

Ariningtias, D.E. (2023, 10 Agustus) Masalah Refund Transaksi QRIS yang Salah Nominal, Media Konsumen. Available at: <https://mediakonsumen.com/2023/08/10/surat-pembaca/masalah-refund-transaksi-qr-is-yang-salah-nominal>

BRI API (2024) *Mengenal Framework Open API dalam Inisiatif Open Banking di Indonesia* <https://developers.bri.co.id/id/news/mengenal-framework-open-api-dalam-inisiatif-open-banking-di-indonesia>

Data Koperasi Seluruh Indonesia (2024) Kementerian KUKM. Available at: <https://nik.depkop.go.id/>

Fitria, R. (2024. 4 Mei) Wanita Ini Dicari gegara Kelebihan Bayar Rp 8 Ribu Jadi Rp 800 Ribu, Detik Jabar. Available at: <https://www.detik.com/jabar/berita/d-7324505/wanita-ini-dicari-gegara-kelebihan-bayar-rp-8-ribu-jadi-rp-800-ribu>

- Google, Tamasek, Bain, e-Conomy SEA 2023 Report (2023). Available at: <https://www.temasek.com.sg/content/dam/temasek-corporate/news-and-views/resources/reports/google-temasek-bain-e-conomy-sea-2023-report.pdf>
- Jumlah Koperasi Aktif Menurut Provinsi (Unit) (2022, 22 februari). Available at: <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzYwIzI=/jumlah-koperasi-aktif-menurut-provinsi.html>
- Kemp, S. (2024, 24 Februari) *Digital 2024: Indonesia, Data Reportal*. Available at: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-indonesia>
- Purwinanto, R. (2022, 31 Indonesia) Transaksi QRIS Gagal Uang Melayang, Kompas: Surat Pembaca. Available at: <https://inside.kompas.com/tanggapan/read/61993/Transaksi-QRIS-Gagal-Uang-Melayang>
- Rachman, A. (2024, 21 februari) BI: Transaksi QRIS Meroket 149% di Indonesia 2024, CNBC Indonesia. Available at: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20240221145223-4-516424/bi-transaksi-qr-is-meroket-149-di-januari-2024>
- Romero, L. (2024, 9 februari) Number of users of *Digital Payments* in Indonesia from 2018 to 2028 (in millions), Statista. Available at: <https://www.statista.com/forecasts/1326597/indonesia-number-of-digital-payment-user>

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A