

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengetahuan nasabah BSI dalam mengimplementasikan QRIS dikarenakan beberapa faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari pengetahuan yang dimiliki nasabah dan usia. Faktor eksternal berasal dari informasi yang didapatkan langsung melalui teller ketika membuka rekening, media sosial, faktor sosial, faktor budaya, dan ekonomi nasabah.
2. Kepercayaan nasabah BSI dalam mengimplementasikan QRIS masih kurang percaya karena seringnya terjadi error pada BSI *mobile*. Oleh karena itu nasabah merasa mengalami kesulitan dan kekhawatiran untuk melakukan transaksi pembayaran non tunai QRIS di BSI *mobile*. Rasa kekhawatiran nasabah semakin meningkat ketika mendapatkan informasi bahwa database Bank BSI mengalami kebocoran data. Meskipun demikian, Bank BSI telah mengupayakan semaksimal mungkin untuk monitoring tata kelola sistem TI.
3. Manfaat mengimplementasikan QRIS yaitu adanya rasa praktis dan fleksibel ketika melakukan transaksi pembayaran dengan QRIS. Namun untuk rasa aman ketika menggunakan BSI *mobile*, nasabah BSI masih merasakan keraguan dan kekhawatiran atas data pribadi nasabah. Terlepas dari itu, penggunaan QRIS masih memberikan manfaat bagi penggunanya.
4. Kendala nasabah BSI dalam mengimplementasikan QRIS yaitu sering adanya error pada BSI *mobile* sehingga muncul adanya rasa khawatir pada nasabah BSI saat menggunakan BSI *mobile*, susah sinyal di daerah-daerah tertentu yang belum bisa menjangkau sinyal dan masih belum banyak UMKM, pelaku bisnis dan penyedia yang menggunakan QRIS.

B. Saran

1. Bagi pemerintah
QRIS merupakan perkembangan pembayaran digital yang diinovasi dari QR Code yang penggunaannya lebih cepat, mudah, murah, aman, dan andal. Oleh karena itu, pemerintah harus bisa membantu meningkatkan sosialisasi QRIS ini kepada masyarakat.

2. Bagi Bank BSI
Demi mengoptimalkan pengimplementasian QRIS kepada para nasabah BSI perlu adanya edukasi dan pengoptimalan tata kelaola dan sistem TI dari Bank BSI sehingga nasabah merasakan aman dan percaya kepada Bank BSI terhadap perlindungan data nasabahnya.
3. Bagi UMKM
UMKM menjadi salah satu faktor yang penting terhadap terwujudnya *cashless society* ini. Kurang banyaknya UMKM yang menerapkan QRIS menjadi kendala tersendiri bagi masyarakat terutama nasabah BSI ketika berbelanja. Adanya QRIS ini juga akan menguntungkan dan memudahkan UMKM dalam menjalankan bisnisnya.

C. Implikasi

Penelitian ini berimplikasi pada dua jenis implikasi yaitu praktis dan teoritis:

1. Implikasi praktis dalam penelitian ini bahwa indikator pengetahuan, kepercayaan, manfaat dan kendala menjadi faktor terpenting bagi nasabah BSI dalam menggunakan BSI *Mobile* terutama pada fitur QRIS BSI-nya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pengguna QRIS maka Bank Indonesia dan pihak terkait lainnya harus mengoptimalkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat akan mudahnya penggunaan QRIS. Sosial media merupakan alternatif untuk mensosialisasikan QRIS. Selain itu, Bank BSI juga diharapkan selalu bisa meningkatkan keamanan nasabah BSI dalam penggunaan BSI *Mobile* terutama pada fitur QRIS BSI agar nasabah BSI terus percaya dan merasakan manfaat dengan produk dan pelayanan yang diberikan Bank BSI.
2. Implikasi teoritis penelitian ini yaitu:
 - a. Pengetahuan menjadi faktor nasabah BSI dalam menggunakan QRIS. Pengetahuan nasabah BSI didapatkan dari informasi yang diberikan langsung dari teller dan pegawai Bank BSI kepada nasabah, media sosial, pendidikan, usia, pekerjaan, dan lingkungan sekitar. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Nurdin Nurdin, Difa Restiti, dan Risky Amalia (2021) bahwa media sosial menjadi sarana yang paling utama untuk pengetahuan pengguna pada penggunaan QRIS. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ahmad Fahri Syaifuddin Kurnia Rahman dan Supriyanto

- (2022) bahwa pengetahuan memiliki peran penting dalam penggunaan QRIS.
- b. Kepercayaan menjadi salah satu faktor pada nasabah BSI dalam penggunaan QRIS pada penelitian ini. Kepercayaan dikarenakan nasabah BSI merasakan keamanan ketika menggunakan BSI *Mobile* terutama pada fitur QRIS. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Oktavia Banda Saputri (2020) bahwa kepercayaan menjadi faktor terhadap minat penggunaan QRIS.
 - c. Manfaat juga menjadi salah satu faktor nasabah BSI dalam penggunaan QRIS. Manfaat yang dirasakan nasabah dalam penelitian ini yaitu tidak perlu membawa uang tunai banyak sehingga menghemat tempat dan tidak banyak barang yang harus dibawa jadi lebih simpel, mudah, cepat, efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Oktavia Banda Saputri (2020) bahwa persepsi manfaat menjadi faktor terhadap minat penggunaan QRIS. Sesuai juga dengan penelitian yang dilakukan Purnama Ramadani Silalahi, Khairina Tambunan, dan Tryana Ramadhany (2022) bahwa persepsi manfaat menjadi faktor terhadap keputusan penggunaan QRIS.
 - d. Terlepas dari manfaat yang dirasakan nasabah BSI dalam penggunaan QRIS, tentu ada kendala yang dirasakan selama penggunaan QRIS sebagai bentuk transaksi pembayarannya. Kendala yang dialami yaitu susahnya sinyal pada jaringan, aplikasi yang terkadang error karena adanya perbaikan sistem, belum banyaknya UMKM yang menggunakan QRIS sebagai salah satu metode pembayarannya karena kurangnya pengetahuan mengenai QRIS dan lainnya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Miranda Devi Sonnya Lomi dan Gede Sri Darma (2021) bahwa kendala selama penggunaan QRIS yaitu ketidakstabilan sinyal, kurangnya sosialisasi mengenai QRIS, dan masih banyak yang menggunakan QRIS.

D. Keterbatasan

Peneliti telah mengupayakan semaksimal mungkin pada penelitian ini agar mendapatkan hasil penelitian yang baik, namun pada kenyataannya peneliti memiliki keterbatasan selama proses penelitian sehingga penelitian ini masih terdapat kekurangannya. Keterbatasan yang didapati peneliti adalah kurangnya data sekunder dari pihak Bank BSI mengenai data penggunaan QRIS BSI pada

nasabah. Data sekunder yang didapat peneliti hanya berdasarkan website resmi Bank BSI. Pentingnya data sekunder dalam penelitian yaitu sebagai pelengkap dan mendukung data primer. Adanya keterbatasan data sekunder yang didapatkan peneliti, menjadikan proses pengumpulan data mengalami kesulitan dan waktu yang dibutuhkan relatif lama.

