

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian mengenai “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Use Behavior* pada Implementasi Pembayaran Retribusi Pasar menggunakan QRIS (Studi Kasus Pada Pedagang di Pasar Sehat Genteng Garut menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT))” yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif dan verifikatif dengan SmartPLS, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *behavioral intention*, dan *use behavior* dalam implementasi pembayaran retribusi pasar menggunakan QRIS dengan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) secara keseluruhan variabel berada pada garis kontinum dengan kategori sedang.
2. *Performance expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pada implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng. *Performance expectancy* menunjukkan bahwa pedagang yang percaya pada manfaat praktis QRIS, seperti kemudahan dan efisiensi transaksi, cenderung memiliki niat lebih besar untuk mengadopsi teknologi ini.
3. *Effort expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pada implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng. *Effort expectancy* menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan teknologi QRIS menjadi kunci penting dalam mendorong adopsi, terutama bagi pedagang yang memiliki pengetahuan teknologi terbatas.
4. *Social influence* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pada implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng. *Social influence* menggarisbawahi pentingnya dukungan dari lingkungan komunitas, baik dari rekan pedagang maupun pembeli, dalam membentuk niat penggunaan QRIS

5. *Facilitating conditions* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *use behavior* pada implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng. Hal tersebut menunjukkan bahwa *facilitating conditions* seperti ketersediaan infrastruktur dan dukungan teknis tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap perubahan perilaku. Hal ini mencerminkan adanya hambatan psikologis yang lebih besar, seperti rendahnya kepercayaan terhadap layanan perbankan akibat pengalaman buruk masa lalu. Kepercayaan pedagang terhadap keamanan transaksi digital menjadi isu mendasar yang memerlukan perhatian khusus.
6. *Behavioral intention* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *use behavior* pada implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng. *Performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention*. Hal tersebut, menunjukan bahwa keinginan menggunakan sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem. Semakin tinggi niat atau keinginan seseorang untuk menggunakan sistem, maka semakin tinggi pula penerimaan dan penggunaan sistem.
7. Secara keseluruhan, transformasi digital di Pasar Tradisional Genteng melalui QRIS sangat potensial untuk dikembangkan. Namun, keberhasilan implementasinya membutuhkan pendekatan yang komprehensif, mulai dari sosialisasi dan pendampingan hingga pemulihan kepercayaan terhadap layanan perbankan. Dengan strategi yang tepat, implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS dapat menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi perdagangan sekaligus mendorong inklusi keuangan di sektor ekonomi informal.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *use behavior* pada implementasi pembayaran retribusi pasar menggunakan QRIS (studi kasus pada pedagang di Pasar Sehat Genteng Garut),

maka diperoleh implikasi penelitian sebagai kegunaan teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Pada variabel *performance expectancy* paling tinggi dipengaruhi oleh dimensi *relative advantage*, dapat dikatakan bahwa persepsi pedagang terhadap manfaat relatif implementasi QRIS suatu inovasi untuk menggantikan pembayaran tunai dengan teknologi yang digunakan saat ini memberikan keuntungan untuk pengguna, sehingga implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng mampu memberikan pemahaman, keterlibatan pengguna untuk percaya bahwa sebuah sistem akan membantu mencapai keuntungan dalam kinerja.
2. Pada variabel *effort expectancy* paling tinggi dipengaruhi oleh dimensi *perceived ease of use* dapat dikatakan bahwa implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng mampu memperkuat prinsip bahwa semakin sederhana dan mudah suatu teknologi digunakan, semakin besar kemungkinan teknologi tersebut diterima oleh pedagang. Oleh karena itu, pelatihan dan pendampingan perlu dilakukan secara berkala, terutama bagi pedagang yang kurang familier dengan teknologi.
3. Pada variabel *social influence* paling tinggi dipengaruhi oleh dimensi *subjective norm* dapat dikatakan bahwa implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng menunjukkan bahwa norma-norma sosial di lingkungan pasar tradisional memainkan peran penting dalam pembentukan niat pedagang untuk menggunakan QRIS. Pengelola pasar dapat melibatkan tokoh berpengaruh seperti ketua kelompok pedagang atau pemimpin komunitas untuk memberikan contoh penggunaan QRIS. Kampanye berbasis komunitas dapat memperkuat norma sosial yang mendorong adopsi teknologi pembayaran digital
4. Pada variabel *facilitating condition* paling tinggi dipengaruhi oleh dimensi *facilitating condition* dapat dikatakan bahwa implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng memiliki pengaruh dominan yang menegaskan pentingnya dukungan infrastruktur seperti *smartphone*

yang memadai, internet yang stabil, dan pendampingan yang intensif untuk memastikan keberlangsungan implementasi QRIS di pasar tradisional.

5. Pada variabel *behavioral intention* paling tinggi dipengaruhi oleh *loyalty* dapat dikatakan bahwa implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng yang mengindikasikan bahwa hubungan jangka panjang dan rasa percaya terhadap sistem memainkan peran penting dalam niat pengguna untuk terus menggunakan QRIS. Pengelola dapat memberikan insentif, seperti pengurangan biaya administrasi retribusi atau program apresiasi bagi pedagang yang konsisten menggunakan QRIS. Hal ini akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem pembayaran digital secara berkelanjutan.
6. Pada variabel *use behavior* paling tinggi dipengaruhi oleh *adoption* dapat dikatakan bahwa implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng memberikan kontribusi teoritis dalam memahami proses transisi dari niat pengguna menjadi perilaku nyata dalam penerapan teknologi pembayaran digital. Implementasi QRIS di pasar tradisional membutuhkan pendekatan strategis untuk memastikan niat menggunakan teknologi dapat berlanjut menjadi perilaku nyata. Hal ini dapat didukung dengan insentif awal, seperti promosi yang menarik untuk mendorong adopsi awal atau subsidi biaya pemasangan QRIS.
7. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* memiliki pengaruh *behavioral intention* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention*. Hal tersebut menjelaskan bahwa keinginan menggunakan sistem dalam penerimaan teknologi berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Semakin tinggi niat atau keinginan seseorang untuk menggunakan sistem, maka semakin tinggi pula penerimaan dan penggunaan sistem.

5.3 Rekomendasi

Dapat diketahui bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *behavioral intention*, dan *use behavior* dalam implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng dinilai kedalam kategori sedang. Dimensi *outcome expectation* pada *performance expectancy* diukur berdasarkan tingkat kualitas dan tingkat keberhasilan. Dimensi *ease of use* pada *effort expectancy* diukur berdasarkan tingkat kesulitan dan kenyamanan interaksi. Dimensi *social factor* pada *social influence* diukur berdasarkan tingkat pengaruh jumlah pengguna dan pengaruh eksternal. Dimensi *compability* pada *facilitating condition* diukur berdasarkan tingkat adaptasi sistem dan tingkat konsistensi. Dimensi-dimensi tersebut memiliki kontribusi paling rendah diantara dimensi lainnya perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan beberapa cara yang dapat dilakukan oleh pengelola Pasar Sehat Genteng yaitu:

1. Sosialisasi dan Edukasi Kepada Para Pedagang Pasar Sehat Genteng Garut
Penyelenggaraan pelatihan sederhana melalui simulasi transaksi menggunakan QRIS yang menunjukkan kemudahan penggunaan QRIS, bahkan untuk mereka yang belum terbiasa dengan teknologi, akan sangat membantu. Pendekatan personal seperti ini akan meningkatkan kepercayaan diri pedagang dalam menggunakan teknologi pembayaran digital. Sosialisasi harus dilakukan dengan pendekatan yang inklusif dan berbasis praktik dalam rangka meningkatkan kesadaran pedagang terhadap manfaat nyata QRIS, seperti efisiensi waktu, keamanan, dan potensi menarik lebih banyak pelanggan.
2. Pendampingan penggunaan teknologi secara berkelanjutan
Persepsi kemudahan penggunaan teknologi QRIS berpengaruh signifikan terhadap niat pedagang untuk mengadopsinya. Oleh karena itu, pendampingan teknis secara berkelanjutan menjadi kunci utama untuk menjaga dan membantu pedagang dalam mengatasi kendala teknis, seperti instalasi aplikasi, penggunaan fitur QRIS, hingga penyelesaian masalah saat terjadi gangguan. Pendekatan ini akan memberikan rasa aman dan meningkatkan kenyamanan pedagang dalam beralih ke sistem pembayaran digital.

3. Pemulihan Kepercayaan terhadap Layanan Perbankan

Rendahnya kepercayaan pedagang terhadap layanan perbankan akibat pengalaman buruk masa lalu menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasi QRIS di Pasar Sehat Genteng. Oleh karena itu, diperlukan upaya pemulihan kepercayaan melalui program literasi keuangan yang transparan dan inklusif. Bank atau lembaga keuangan yang terlibat perlu menunjukkan komitmen mereka dalam mendukung pedagang kecil, misalnya dengan menyediakan layanan perbankan yang ramah dan mudah diakses.

4. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Implementasi QRIS perlu disertai dengan proses monitoring dan evaluasi secara berkala untuk mengukur efektivitas program yang telah dijalankan. Survei dan wawancara dengan pedagang dapat dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang masih dihadapi serta mencari solusi yang tepat. Data hasil evaluasi dapat digunakan untuk menyusun strategi yang lebih baik ke depan, sehingga program implementasi QRIS dapat terus ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan pedagang.

Penelitian ini terbatas fokusnya hanya pada *use behavior* serta *behavioral intention* pada implementasi pembayaran retribusi melalui QRIS di Pasar Sehat Genteng, serta beberapa faktor yang mempengaruhinya. Atas hal tersebut, penelitian ke depannya dapat dikembangkan pada beberapa aspek. Pertama, dari aspek subjek penelitian dapat diperluas kepada para konsumen yang berinteraksi dengan pedagang di pasar tradisional. Kedua, penelitian ke depan juga dapat memperluas wilayah cakupan area penelitian yang dapat meliputi beberapa pasar tradisional, sehingga bisa dilakukan perbandingan maupun melihat pengaruh aspek kemajuan wilayah dalam penggunaan teknologi terkini. Ketiga, objek fokus penelitian dapat juga dikembangkan pada berbagai aspek penggunaan teknologi lainnya yang dapat dioptimalkan di pasar tradisional, antara lain seperti penggunaan komunikasi WhatsApp atau media lainnya yang dipakai para pedagang dan konsumen, sosial media, atau *e-commerce* yang kini sudah mulai tumbuh di pasar tradisional.