

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada Bab V, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Implementasi penggunaan QRIS oleh anggota IPEMI Kota Kediri telah berjalan secara aktif melalui program-program sosialisasi, edukasi, dan pendampingan dari organisasi. Sebagian besar anggota telah menggunakan QRIS dalam transaksi usahanya dan merasakan manfaat dari kemudahan pembayaran, kepraktisan operasional, serta pencatatan keuangan yang lebih sistematis. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis seperti potongan biaya transaksi *Merchant Discount Rate* (MDR), risiko penipuan, dan keterlambatan dana masuk yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.
2. Tingkat kepuasan anggota IPEMI terhadap penggunaan QRIS, berdasarkan teori *disconfirmation of expectation*, menunjukkan bahwa sebagian besar merchant mengalami *positive disconfirmation* (kinerja QRIS melebihi harapan), sebagian mengalami *confirmation* (kinerja sesuai harapan), dan sebagian kecil mengalami *negative disconfirmation* (kinerja kurang dari harapan). Dengan demikian, secara umum tingkat kepuasan anggota berada pada kategori cukup tinggi, namun belum merata, sehingga diperlukan peningkatan layanan, edukasi, dan penanganan kendala teknis agar kepuasan pengguna dapat lebih optimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait agar implementasi QRIS semakin optimal dan kepuasan merchant dapat ditingkatkan secara merata:

1. Bagi IPEMI Kota Kediri

Diharapkan agar terus memperkuat peran sebagai pendamping dan fasilitator dalam mendukung anggotanya mengadopsi teknologi pembayaran digital. Kegiatan edukasi tentang fitur-fitur QRIS, keamanan transaksi digital, serta manajemen pencatatan keuangan digital perlu dilakukan secara rutin dan terstruktur. IPEMI juga dapat bekerja sama lebih intens dengan perbankan untuk memastikan bahwa seluruh anggota mendapatkan akses QRIS resmi dan terpercaya.

2. Bagi Para *Merchant*/Pengusaha Anggota IPEMI

Disarankan untuk meningkatkan literasi digital dan keuangan guna memaksimalkan penggunaan QRIS, tidak hanya sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai alat pencatatan dan analisis keuangan usaha. Merchant juga perlu bersikap proaktif dalam melaporkan kendala teknis atau penipuan agar dapat segera ditindaklanjuti oleh pihak terkait. Dengan memanfaatkan QRIS secara optimal, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan juga dapat meningkat.

3. Bagi Pihak Perbankan dan Penyedia QRIS

Diharapkan terus melakukan perbaikan sistem, khususnya dalam hal percepatan proses settlement dana, penyederhanaan proses pendaftaran merchant, serta transparansi biaya MDR (Merchant Discount Rate). Selain itu, edukasi dan sosialisasi yang mudah diakses oleh pelaku UMKM, termasuk penyuluhan terkait pencegahan penipuan QRIS palsu, akan sangat membantu menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan dari sisi cakupan responden dan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Oleh karena itu, bagi peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini secara lebih luas, baik secara geografis maupun metode pendekatannya. Misalnya dengan pendekatan kuantitatif, atau menggunakan metode campuran (mix-method) untuk mengukur secara lebih komprehensif hubungan antara harapan, kinerja, dan kepuasan pengguna QRIS.