

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan kepada 215 responden untuk mengukur niat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi QRIS sebagai alat transaksi di kalangan generasi Z di Jabodetabek. Terdapat lima variabel yang diuji, yakni *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, *satisfaction*, dan *continuance intention*. Analisis yang digunakan pada data penelitian ini melalui empat tahapan, diawali dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji kelayakan model, dan diakhiri dengan uji hipotesis. Ada dua alat pengujian yang digunakan, yakni IBM SPSS Statistics 25 dan AMOS 21.0. Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan pengujian hipotesis 1 ( $H_1$ ), *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *satisfaction* secara positif dan signifikan.
2. Berdasarkan pengujian hipotesis 2 ( $H_2$ ), *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *satisfaction* secara positif dan signifikan.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis 3 ( $H_3$ ), *perceived security* berpengaruh terhadap *continuance intention* secara positif dan signifikan.
4. Berdasarkan pengujian hipotesis 4 ( $H_4$ ), *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *continuance intention* secara positif dan signifikan.

5. Berdasarkan pengujian hipotesis 5 ( $H_5$ ), *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *continuance intention* secara positif dan signifikan.
6. Berdasarkan pengujian hipotesis 6 ( $H_6$ ), *satisfaction* berpengaruh terhadap *continuance intention* secara positif dan signifikan.
7. Berdasarkan pengujian hipotesis 7 ( $H_7$ ), *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *continuance intention* dimediasi melalui *satisfaction*.
8. Berdasarkan pengujian hipotesis 8 ( $H_8$ ), *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *continuance intention* dimediasi melalui *satisfaction*.

## 5.2 Implikasi

### 5.2.1 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil yang telah dikumpulkan dan diolah dalam penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi untuk meningkatkan niat menggunakan ulang produk QRIS sebagai alat transaksi. Rincian mengenai implikasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Perceived Ease of Use*

Pada variabel *perceived ease of use*, menunjukkan ada empat pernyataan yang dapat diterima pada uji hipotesis. Tetapi pada pernyataan “menurut Saya, dalam menggunakan QRIS tidak membutuhkan pelatihan” memiliki nilai *standard regression weight* terendah, yaitu sebesar 0,448. Dari sudut pandang tersebut, dapat diketahui bahwa meskipun QRIS mudah untuk digunakan, tetapi pelatihan dalam penggunaannya masih dibutuhkan.

## 2. *Perceived Usefulness*

Pada variabel *perceived usefulness*, menunjukkan ada tiga pernyataan yang dapat diterima pada uji hipotesis. Tetapi pada pernyataan “menggunakan QRIS memungkinkan Saya untuk melakukan transaksi kapan saja, tanpa keterbatasan waktu.” memiliki nilai *standard regression weight* terendah, yaitu sebesar 0,650. Hal ini disayangkan karena masih banyak yang belum tahu dan merasakan bahwa QRIS dapat digunakan tanpa keterbatasan waktu, dengan syarat ada QR Code untuk dipindai.

## 3. *Perceived Security*

Pada variabel *perceived security*, menunjukkan ada empat pernyataan yang dapat diterima pada uji hipotesis. Tetapi pada pernyataan “QRIS tidak membagikan informasi pribadi Saya kepada situs lain.” memiliki nilai *standard regression weight* terendah, yaitu sebesar 0,590. Hal ini disayangkan karena masih banyak yang belum mengetahui dan mempercayakan bahwa QRIS tidak akan membagikan informasi pribadi pengguna kepada situs lain, tanpa pemberitahuan dan perizinan dari pengguna.

## 4. *Satisfaction*

Pada variabel *satisfaction*, menunjukkan ada tiga pernyataan yang dapat diterima pada uji hipotesis. Tetapi pada pernyataan “Saya akan merekomendasikan QRIS kepada rekan-rekan Saya.” memiliki nilai *standard regression weight* terendah, yaitu sebesar 0,632. Hal ini

menunjukkan bahwa tahap kepuasan pengguna belum sampai pada tahap akan merekomendasikan kepada rekan-rekan agar menggunakan QRIS.

#### 5. *Continuance Intention*

Pada variabel *continuance intention*, menunjukkan ada tiga pernyataan yang dapat diterima pada uji hipotesis. Tetapi pada pernyataan “Jika Saya membuka alat transaksi, saya akan menggunakan QRIS.” memiliki nilai *standard regression weight terendah*, yaitu sebesar 0,657. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada alat transaksi lain yang dijadikan opsi alternatif oleh pengguna.

#### 5.2.2 Implikasi Praktis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada Bank Indonesia dalam meningkatkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan QRIS sebagai alat transaksi. Di mana ada beberapa hal yang dapat dibenahi dan hal-hal lainnya yang dapat ditingkatkan, baik secara sistem maupun penggunaannya, agar menjadikan QRIS sebagai alat transaksi yang dapat digunakan oleh setiap lapisan masyarakat. Di mana ada beberapa faktor yang dibahas dalam penelitian ini, mulai dari persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi keamanan, dan kepuasan, yang dapat menghasilkan penggunaan ulang terhadap produk QRIS.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Selama melakukan penelitian ini, peneliti telah berusaha secara maksimal dalam proses hingga hasilnya. Tetapi, terdapat beberapa kendala sekaligus hambatan yang menjadikan keterbatasan ada di dalam penelitian ini. Adapun beberapa faktor yang dimaksud adalah:

1. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini hanya mencakup empat variabel yang dapat mempengaruhi niat menggunakan ulang QRIS sebagai alat transaksi, diantara banyaknya faktor lain yang bisa digunakan sebagai acuan.
2. Subjek pada penelitian ini hanya berfokus pada generasi Z yang dimulai dari usia 17 tahun dan berdomisili di Jabodetabek.
3. Dikarenakan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring melalui *Microsoft Form*, maka terdapat keterbatasan cangkupan responden.
4. Kesalahan pengisian data oleh responden yang tidak sesuai dengan kriteria, sehingga data yang telah diisi tidak dapat diproses lebih lanjut.
5. Keterbatasan selama penelitian; mulai dari acuan, waktu, dan biaya peneliti, sehingga penelitian yang dilakukan tidak maksimal.

### 5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil dan keterbatasan yang telah disebutkan oleh peneliti, maka peneliti memberikan beberapa saran bagi peneliti yang akan melanjutkan penelitian ini, yaitu:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cangkupan variabel yang berkaitan dengan niat menggunakan ulang QRIS sebagai alat transaksi, selain *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *satisfaction*.
2. Cangkupan sampel serta populasi diharapkan dapat lebih luas dan lebih variatif ke depannya, agar didapatkan data yang lebih kompleks. Tidak hanya generasi Z yang berdomisili di Jabodetabek.
3. Memperbanyak serta memperdalam setiap referensi, agar penelitian yang dilakukan lebih relevan dengan waktu dan topik penelitian.

