

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang dilaksanakan sebanyak 200 responden guna melakukan pengukuran seberapa besar minat pengguna QRIS pada masyarakat yang berada DKI Jakarta. Pada penelitian yang diselenggarakan, menerapkan pemakaian teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menerapkan pemakaian lima variabel diantaranya ada tiga variabel independen yakni *perceived usefulness*, *perceived security*, *perceived easy of use*, kemudian variabel *intention to use* sebagai variabel dependen dan juga variabel *trust* sebagai mediasi. Teknik analisis data yang dipakai pada penelitian yang diselenggarakan yakni menerapkan pemakaian metode *Partial Least Square* (PLS), dimana ada tiga tingkatan yakni menguji model pengukuran (*outer model*), uji model struktural (*inner model*), dan uji hipotesis dengan menerapkan pemakaian *software* SmartPLS 3.0. Adapun berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Uji hipotesis 1 (H_1), *perceived usefulness* tidak memiliki dampak secara positif dan krusial terhadap *trust* pada pengguna QRIS, artinya metode pembayaran QRIS ini dinilai masih kurang mempunyai manfaat di kehidupan sehari-hari, sehingga pengguna masih belum mempercayai QRIS pada melakukan transaksi pembayaran.
2. Uji hipotesis 2 (H_2), *perceived security* memiliki dampak secara positif dan krusial terhadap *trust* pada pengguna QRIS, artinya jika masyarakat DKI Jakarta mempercayai jika sistem pembayaran digital sudah dilengkapi dengan sistem keamanan yang modern, sehingga dilindungi dengan keamanan yang ketat.
3. Uji hipotesis 3 (H_3), *perceived easy of use* memiliki dampak secara positif dan krusial terhadap *trust* pada pengguna QRIS, artinya masyarakat DKI Jakarta menganggap jika kemudahan pemakaian yang

terasa oleh pengguna QRIS dapat menimbulkan kepercayaan penggunanya.

4. Uji hipotesis 4 (H₄), *perceived usefulness* memiliki dampak secara positif dan krusial terhadap *intention to use* pada pengguna QRIS, artinya pengguna cenderung akan berminat guna menerapkan pemakaian sistem pembayaran digital QRIS ketika pengguna merasa yakin jika sistem pembayaran seluler mempunyai manfaat dan berguna pada melakukan transaksi pembayaran.
5. Uji hipotesis 5 (H₅), *perceived easy of use* memiliki dampak secara positif dan krusial terhadap *intention to use* pada pengguna QRIS, artinya apabila pengguna merasakan ada kemudahan maka pengguna menjadi lebih mempunyai keinginan guna menerapkan pemakaian sistem pembayaran digital QRIS secara terus menerus dan dapat mempengaruhi keputusan guna menerapkan pemakaian para penggunanya.
6. Uji hipotesis 6 (H₆), *trust* memiliki dampak secara positif dan krusial terhadap *intention to use* pada pengguna QRIS, artinya semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki seseorang tentu akan dapat memengaruhi minat guna pengambilan keputusan pada menerapkan pemakaian sesuatu.
7. Uji hipotesis 7 (H₇), *perceived usefulness* memiliki dampak secara positif dan tidak krusial terhadap *intention to use* dengan *trust* pada pengguna QRIS, artinya ada variabel *trust* sebagai variabel mediasi memperlemah relasi antara *perceived usefulness* dan *intention to use*.
8. Uji hipotesis 8 (H₈), *perceived security* memiliki dampak secara positif dan krusial terhadap *intention to use* dengan *trust* pada pengguna QRIS, artinya ada variabel *trust* sebagai variabel mediasi memperkuat relasi antara *perceived security* dan *intention to use*.
9. Uji hipotesis 9 (H₉), *perceived easy of use* memiliki dampak secara positif dan krusial terhadap *intention to use* dengan *trust* pada pengguna

QRIS, artinya ada variabel *trust* sebagai variabel mediasi memperlemah relasi antara *perceived easy of use* dan *intention to use*.

5.2 Implikasi

5.1.1 Implikasi Teoritis

Ada hasil temuan ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan analisis tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan dan minat pemakaian pada menerapkan pemakaian QRIS sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi para pembacanya. Selain itu, hasil penelitian yang diselenggarakan juga dapat memperkuat *resource based theory* TAM tentang digital pembayaran QR Code. Penelitian yang diselenggarakan membuktikan jika ada relasi antara *perceived security* dan *perceived easy of use* dengan *trust*. Sementara, variabel *perceived usefulness* tidak mempunyai pengaruh terhadap *trust*.

Masyarakat di DKI Jakarta merasa jika dengan ada QRIS sebagai pembayaran digital saat ini cukup memudahkan pada melakukan transaksi. Selain itu, masyarakat juga mempercayai keamanan yang dimiliki oleh QRIS cukup aman sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna QRIS. Ada kemudahan yang terasa masyarakat di DKI Jakarta pada saat menerapkan pemakaian QRIS telah terbukti dengan hasil penelitian yang diselenggarakan. Hal tersebut dikarenakan ada prosedur pemakaian yang sederhana sehingga dapat mudah dimengerti dan dipelajari oleh semua kalangan. Serta, dengan ada kemudahan pula proses pembayaran menjadi lebih cepat dan efektif sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada menerapkan pemakaian QRIS. Maka dari itu, para pengguna QRIS di DKI Jakarta menganggap jika persepsi kemudahan pemakaian dapat memengaruhi kepercayaan.

Selain itu, kepercayaan juga dapat memengaruhi *intention to use*. Hal ini dikarenakan masyarakat DKI Jakarta sadar jika sebelum mengambil keputusan guna menerapkan pemakaian suatu sistem

pembayaran digital wajib dilandasi kepercayaan yang tinggi. Kepercayaan juga merupakan faktor yang cukup penting pada konteks pembayaran digital. Maka dari itu, kepercayaan para pengguna QRIS di DKI Jakarta sangat memiliki dampak terhadap minat guna menerapkan pemakaian, karena tanpa ada kepercayaan tentunya masyarakat enggan guna menerapkan pemakaian suatu sistem terlebih pada proses transaksi pembayaran.

Namun *perceived usefulness, perceived security, perceived easy of use* tidak memiliki dampak secara langsung terhadap *intention to use*. Hal ini dikarenakan variabel *perceived usefulness, perceived security, perceived easy of use* membutuhkan ada variabel *trust* sebagai variabel mediasi guna dapat memengaruhi *intention to use*. Berdasarkan hasil penelitian yang mayoritas usia respondennya yakni berusia 21 – 24 tahun, di mana dapat digolongkan sebagai generasi milenial yang sangat dekat dengan gadget dan teknologi. Sehingga berdampak dengan hasil penelitian yang menghasilkan ada minat pemakaian yang tinggi. Kemudian, *intention to use* juga tidak hanya telah terpengaruh dari *perceived security, perceived usefulness, dan perceived easy of use* saja, namun juga dapat telah terpengaruh dari variabel lain seperti *perceived risk, social influence, perceived privacy, dan perceived benefits* yang mampu menghasilkan ada minat pemakaian yang jauh lebih tinggi.

5.1.2 Implikasi Praktis

Hasil temuan ini dapat memberikan rekomendasi guna para pengguna QRIS dan juga para *merchant* yang menerapkan pemakaian QRIS pada meningkatkan minat para pengguna baru guna menerapkan pemakaian QRIS. Selain itu, hasil penelitian yang diselenggarakan juga bisa menjadi referensi dan sumber informasi guna para peneliti yang akan melakukan penelitian tentang pembayaran digital *QR Code* dengan menerapkan pemakaian teori TAM. Pada penelitian yang

diselenggarakan juga menggambarkan jika tidak ada pengaruh *perceived usefulness* terhadap variabel *trust*, sehingga dapat difokuskan upaya pada meningkatkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) QRIS, seperti melakukan promosi dan juga menyediakan fitur-fitur yang berguna dan bermanfaat bagi setiap pengguna. Kemudian, juga dapat selalu *aware* dan meningkatkan keamanan pada melakukan transaksi pembayaran sehingga menciptakan proses transaksi yang aman dan nyaman. Tentunya dengan hal tersebut akan dapat membantu pada membangun tingkat kepercayaan (*trust*) para pengguna dan meningkatkan minat pemakaian (*intention to use*) QRIS.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada melakukan penelitian yang diselenggarakan, peneliti sudah berusaha semaksimal memungkinkan guna mendapatkan hasil yang diharapkan dengan menerapkan pemakaian prosedur ilmiah. Namun, peneliti sadar jika masih ada beberapa keterbatasan pada penelitian yang diselenggarakan, yakni:

1. Ada keterbatasan pada tempat penelitian yang hanya berpusat pada masyarakat pengguna QRIS yang berdomisili di DKI Jakarta, sehingga tidak dapat mewakili secara keseluruhan pada masyarakat yang berminat guna menerapkan pemakaian QRIS.
2. Masih sedikitnya indikator yang dicantumkan pada penelitian yang diselenggarakan.
3. Ada keterbatasan pada variabel yang diteliti, sedangkan variabel *intention to use* juga dapat telah terpengaruh dari banyak faktor lain.
4. Ada keterbatasan pada waktu, tenaga dan juga biaya penelitian, sehingga peneliti merasa masih belum dapat meneliti secara menyeluruh tentang permasalahan yang ada.
5. Belum ada referensi yang lengkap guna menunjang proses penelitian.

5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Mengacu pada hasil dan keterbatasan yang telah dijelaskan pada penelitian, maka dari itu peneliti menyarankan beberapa poin guna para peneliti selanjutnya. Adapun rekomendasi yang disarankan yakni:

1. Diharapkan sebelum melakukan penelitian, dapat menyiapkan persiapan yang matang, sehingga proses penelitian dapat berjalan dengan baik.
2. Diharapkan pada penelitian yang akan datang, tentunya dapat meningkatkan variabel lain, seperti menerapkan pemakaian model UTAUT, TRAM, TRA, TPB atau model lainnya guna melakukan pengukuran masing-masing variabel.
3. Meningkatkan banyak referensi lain guna mendukung hasil yang diperoleh pada penelitian selanjutnya.
4. Apabila ingin melakukan penelitian yang serupa, diharapkan dapat memperhatikan variabel dependen dan mediasi yang akan dipilih.