

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Tahapan penelitian dari mengidentifikasi rumusan masalah hingga analisis data disimpulkan bahwa dari lima hipotesis, dua hipotesis diterima. *Perceived ease of use* berdampak baik dan signifikan terhadap *attitude* (H<sub>2</sub>). Temuan ini menjelaskan bahwa semakin banyak kemudahan dalam menggunakan yang dirasakan oleh *merchant* QRIS UMKM, akan meningkatkan kesediaan mereka untuk menggunakannya dalam memfasilitasi kegiatan transaksi bisnis mereka. Selanjutnya, *attitude* memiliki dampak yang baik dan cukup besar terhadap *intention to continue use* (H<sub>3</sub>). Temuan ini menjelaskan bahwa niat *merchant* QRIS UMKM terhadap penggunaan QRIS untuk mendukung operasi transaksi bisnis mereka berkorelasi dengan seberapa positif perasaan mereka terhadap penggunaannya.

Sementara itu, *attitude* tidak terpengaruh oleh *perceived usefulness* (H<sub>1</sub>). Temuan ini menunjukkan bahwa kegunaan atau nilai tambah atas penggunaan yang dirasakan *merchant* QRIS UMKM, tidak mempengaruhi sikap mereka untuk menggunakan QRIS dalam membantu aktivitas transaksi bisnis mereka. Selain itu, *perceived risk* juga tidak berdampak pada *intention to continue use* (H<sub>4</sub>). Temuan ini menjelaskan bahwa konsekuensi atau ketidakpastian yang tidak diinginkan dari penggunaan yang dirasakan *merchant* QRIS UMKM, tidak mempengaruhi niat mereka untuk

menggunakan QRIS dalam membantu aktivitas transaksi bisnis mereka. Terakhir, *perceived cost* tidak memiliki pengaruh terhadap *intention to continue use* (H<sub>5</sub>). Hal ini menunjukkan bahwa kesanggupan untuk menanggung biaya yang dinilai relevan dari penggunaan yang dirasakan *merchant* QRIS UMKM, tidak mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan QRIS dalam membantu aktivitas transaksi bisnis mereka.

## 5.2. Implikasi

### 5.1.1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, temuan penelitian ini dapat berkontribusi pada literatur yang sudah ada mengenai variabel-variabel yang memengaruhi *intention to continue use*, khususnya QRIS. Selain itu, temuan penelitian ini dapat dijadikan panduan atau sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 5.1.2. Implikasi Praktis

Implikasi praktis temuan ini bagi *developer* QRIS dapat dijadikan panduan untuk mengembangkan QRIS dan memperluas basis penggunaannya. Contohnya, dengan menambahkan atau memaksimalkan fitur yang ada agar dapat meningkatkan kinerja penggunaannya. Selain itu, *developer* juga dapat menyediakan konten pembelajaran mengenai QRIS agar pengguna dapat belajar dan terampil dengan mudah. Terakhir, *developer* juga harus terus meminimalisir risiko yang dikhawatirkan akan timbul dari penggunaan QRIS.

Temuan penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah sebagai panduan dalam mengedukasi UMKM mengenai QRIS untuk mendukung digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia. Contohnya, dengan menjelaskan kemudahan yang ditawarkan, kemungkinan risiko yang rendah, dan penjelasan mengenai skema pembiayaan yang perlu dikeluarkan, di mana hal tersebut sebanding dengan manfaat yang akan mereka rasakan.

Bagi pelaku UMKM, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam pengelolaan pembayaran dan pemilihan metode pembayaran yang tepat, mengingat penyebab utama banyaknya UMKM yang belum menggunakan QRIS yaitu belum mengetahui informasi mengenai QRIS. Untuk itu, UMKM diharapkan dapat beradaptasi dengan beralih menggunakan *mobile payment* seperti QRIS agar bisnis mereka terus berkembang.

### 5.3. Keterbatasan Penelitian

Peneliti sadar bahwa penelitian ini memiliki banyak kekurangan, berikut beberapa keterbatasan menurut peneliti antara lain:

1. Pemilihan instrumen penelitian dinilai masih kurang merepresentasikan keadaan sebenarnya dari objek penelitian, terutama pada variabel *perceived risk*, dikarenakan masih kurangnya literatur yang meneliti variabel *perceived risk* pada QRIS. Untuk itu, hal ini dinilai dapat menjadi salah satu penyebab beberapa hipotesis ditolak.

2. Dikarenakan hanya penduduk Kabupaten Brebes yang diikutsertakan dalam penelitian ini, maka temuan-temuannya tidak dapat diterapkan secara general.
3. Sebagai akibat dari ketergantungan pada kejujuran responden dalam memberikan tanggapan terhadap kuesioner, temuan penelitian ini mungkin tidak selalu secara akurat mempresentasikan kondisi yang sebenarnya.

#### 5.4. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya

Berikut ini, peneliti merekomendasikan saran bagi penelitian selanjutnya, diantaranya:

1. Menggunakan variabel bebas lain, seperti *social influence* (Setiawan et al., 2022), *trust* (Najib & Fahma, 2020), *experience* (Tengginno & Mauritsius, 2022), *compatibility* (Le et al., 2020), yang dianggap berdampak pada *intention to continue use*.
2. Mengganti objek penelitian dengan *mobile payment* yang lain atau mengganti lokasi penelitian menjadi kota/kabupaten lain atau mengganti subjek penelitian menjadi masyarakat umum/mahasiswa, hal ini dikarenakan setiap sistem teknologi, wilayah, ataupun kelompok konsumen memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga dapat memberikan hasil berbeda yang dapat dijadikan pembandingan.
3. Melakukan penelitian ulang ketika terjadi perubahan kebijakan atau penambahan fitur yang berpengaruh signifikan terhadap sistem, karena hasil penelitian mungkin akan berbeda.