

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis pengaruh *social influence*, *facilitating conditions*, dan *trust* terhadap QRIS *Usage Continuance Intention*. Objek dalam penelitian ini adalah konsumen di Kota Padang yang sudah pernah menggunakan QRIS dalam bertransaksi. Selanjutnya dapat disimpulkan temuan penelitian berkaitan dengan permasalahan penelitian yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini. Berdasarkan pada hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal berikut, yaitu:

1. *Social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap QRIS *Usage Continuance Intention*. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi dan pengaruh dari lingkungan sosial atau orang-orang di sekitar konsumen, seperti tokoh inspiratif, teman atau kolega, dan anggota keluarga, dapat memengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.
2. *Facilitating conditions* juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap QRIS *Usage Continuance Intention*. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi-kondisi yang memudahkan penggunaan QRIS, seperti ketersediaan koneksi internet yang lancar, infrastruktur yang memadai dan kemudahan dalam melakukan transaksi, sangat berperan dalam mempengaruhi keputusan konsumen untuk terus menggunakan QRIS.

3. *Trust* juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS *Usage Continuance Intention*. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen terhadap keamanan, keandalan, dan integritas sistem pembayaran QRIS sangat penting dalam memengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan QRIS.

Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa faktor-faktor *social influence*, *facilitating conditions*, dan *trust* secara bersama-sama berperan penting dalam memengaruhi keputusan konsumen di Kota Padang untuk terus menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Oleh karena itu, para penyedia layanan dan pemerintah perlu memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek ini guna memperkuat adopsi dan retensi penggunaan QRIS di masyarakat.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah didapatkan, maka terdapat beberapa implikasi yang dapat diambil:

1. Melalui penelitian ini diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *social influence* terhadap penggunaan QRIS secara berkelanjutan. Dalam upaya meningkatkan penggunaan kembali QRIS, penting untuk memanfaatkan pengaruh lingkungan sosial konsumen, termasuk memanfaatkan pengaruh dari anggota keluarga konsumen yang merupakan indikator terendah diketahui dalam penelitian ini. Oleh karena itu, strategi pemasaran yang melibatkan endorsement dari tokoh masyarakat

atau testimoni positif dari pengguna QRIS yang sudah ada dapat membantu meningkatkan minat masyarakat terhadap QRIS.

2. Implikasi dari penemuan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap QRIS *Usage Continuance Intention* adalah pentingnya perbaikan infrastruktur dan pelayanan terkait QRIS. Berhubung indikator terendah dalam penelitian ini yaitu FC1 “Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan QRIS”. Penyedia layanan QRIS dan pemerintah perlu memastikan ketersediaan infrastruktur yang memadai, seperti mesin QRIS yang mudah diakses, layanan internet yang lancar dan sistem pembayaran yang cepat dan andal, untuk memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.
3. Temuan bahwa *trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan tertinggi terhadap QRIS *Usage Continuance Intention* menekankan pentingnya memperkuat aspek keamanan dan kepercayaan dalam sistem pembayaran QRIS. Temuan hasil analisis deskriptif menyatakan indikator T1 “Saya percaya QRIS aman” memiliki indeks skala likert terendah. Penyedia layanan QRIS perlu terus meningkatkan sistem keamanan dan memberikan jaminan kepada pengguna mengenai keamanan data dan transaksi mereka. Peningkatan transparansi dan edukasi kepada konsumen tentang keamanan QRIS juga dapat membantu membangun kepercayaan yang lebih besar.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Karena adanya keterbatasan dalam penelitian ini, diharapkan hasil penelitian ini diinterpretasi dengan seksama. Keterbatasan tersebut dituangkan dalam poin-poin berikut:

1. Penelitian ini hanya melibatkan konsumen yang pernah menggunakan QRIS dalam berbelanja di Kota Padang. Keterbatasan ini membuat sulit untuk menggeneralisasi hasil penelitian ke populasi konsumen yang lebih luas di luar Kota Padang. Dan penelitian ini hanya memiliki jumlah sampel sebanyak 170 orang. Angka ini terbilang sedikit dibandingkan data yang menyebutkan bahwa pengguna QRIS di Kota Padang adalah salah satu penyumbang pengguna terbanyak yang berjumlah hingga jutaan pengguna.
2. Meskipun penelitian ini telah memperhitungkan beberapa faktor penting seperti *social influence*, *facilitating conditions*, dan *trust*, masih ada kemungkinan terdapat faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap QRIS *Usage Continuance Intention* namun tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan pada hasil yang telah didapatkan, maka telah disajikan kesimpulan, implikasi dan keterbatasan penelitian ini. Adapun saran yang dapat diberikan terhadap penelitian berikutnya, antara lain:

1. Penelitian selanjutnya dapat memperluas penelitian ke berbagai kota atau daerah dengan karakteristik demografis dan infrastruktur yang berbeda yang

dapat memberikan wawasan lebih luas tentang penggunaan QRIS dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

2. Penelitian selanjutnya juga dapat memfokuskan pada analisis lebih mendalam terhadap segmen konsumen yang berbeda dan pengukuran faktor-faktor tambahan yang mungkin memengaruhi QRIS *Usage Continuance Intention*. Dengan demikian, penelitian dapat memperluas variabel yang diteliti dan memahami perbedaan dalam perilaku pengguna QRIS di antara berbagai kelompok demografis atau pengguna dengan tingkat pengalaman yang berbeda dalam menggunakan teknologi pembayaran digital.

