

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan keseluruhan mengenai Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) di Provinsi Jambi, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna. Artinya, semakin mudah QRIS untuk dipelajari, semakin jelas intruksi penggunaannya, dan semakin sederhana dalam pengoperasiannya, maka tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem ini juga akan meningkat. Kepercayaan yang tinggi mencerminkan bahwa pengguna memiliki keyakinan terhadap keamanan, keandalan, dan transparansi layanan QRIS, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka dalam menggunakan sistem ini.

Namun, meskipun QRIS dinilai mudah digunakan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pengguna dalam mengadopsinya. Artinya, faktor kemudahan saja tidak cukup kuat untuk mendorong pengguna dalam mengambil keputusan untuk menggunakan QRIS. Pengguna juga mempertimbangkan faktor lain, seperti keamanan, kepercayaan terhadap sistem, serta perbandingan dengan metode pembayaran lain sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan QRIS secara aktif.

Hasil penelitian selanjutnya menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Pengguna dengan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem ini cenderung lebih yakin dan merasa nyaman dalam menggunakannya untuk bertransaksi. Kepercayaan yang kuat terhadap keamanan dan keandalan QRIS dapat meningkatkan penggunaan secara berulang dan berkelanjutan, karena pengguna merasa bahwa sistem ini dapat memenuhi kebutuhan mereka dalam bertransaksi digital.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan memainkan peran penting sebagai variabel mediasi antara kemudahan dan keputusan penggunaan. Meskipun kemudahan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan dalam menggunakan QRIS, kepercayaan mampu memperkuat pengaruh tersebut. Pengguna yang merasa bahwa QRIS mudah digunakan akan lebih percaya terhadap sistem ini, dan kepercayaan inilah yang akhirnya mendorong mereka untuk mengambil keputusan dalam menggunakannya. Dengan kata lain, kepercayaan menciptakan rasa aman dan keyakinan terhadap QRIS, yang pada akhirnya berkontribusi dalam meningkatkan adopsi teknologi pembayaran digital ini di kalangan masyarakat. Meskipun kemudahan merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif, keputusan untuk menggunakan QRIS lebih bergantung pada tingkat kepercayaan yang dimiliki pengguna terhadap sistem ini.

6.2. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. **Peningkatan Kemudahan Penggunaan**

Penyedia layanan QRIS harus terus dikembangkan agar semakin mudah digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat. Penyederhanaan antarmuka aplikasi, peningkatan aksesibilitas, serta pengurangan hambatan teknis dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan mempercepat adopsi QRIS sebagai metode pembayaran utama.

2. **Meningkatkan Aksesibilitas dan Ketersediaan QRIS di Berbagai Tempat**

Penyedia layanan QRIS dan regulator perlu bekerja sama untuk memperluas penerimaan QRIS, terutama di daerah yang belum banyak menggunakannya seperti toko kecil, pasar tradisional, dan layanan publik.

3. **Penguatan Kepercayaan Pengguna**

Kepercayaan merupakan faktor penting dalam keputusan penggunaan QRIS. Oleh karena itu, penyedia layanan harus memastikan keamanan transaksi dan transparansi sistem agar pengguna lebih merasa aman dalam

bertransaksi. Selain itu, sistem layanan pelanggan yang responsif terhadap keluhan atau kendala teknis juga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna.

4. Meningkatkan Keamanan dan Keandalan Sistem QRIS

Penyedia layanan perlu memastikan bahwa sistem ini memiliki proteksi yang kuat terhadap kebocoran data, transaksi gagal, dan potensi penipuan, sehingga pengguna semakin yakin untuk memilih QRIS sebagai metode pembayaran utama mereka.

5. Edukasi dan Sosialisasi

Banyak masyarakat yang masih memiliki pemahaman terbatas mengenai manfaat dan keamanan QRIS. Oleh karena itu, perlu dilakukan edukasi dan sosialisasi secara lebih luas melalui berbagai media, termasuk seminar, pelatihan, serta kampanye digital. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital pengguna dan mengurangi kekhawatiran mereka dalam menggunakan QRIS.

6. Perluasan Jangkauan Merchant

Salah satu kendala utama dalam penggunaan QRIS adalah belum meratanya penerimaan sistem ini oleh merchant. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan jumlah merchant yang menerima QRIS sebagai metode pembayaran, sehingga pengguna dapat dengan mudah melakukan transaksi di berbagai tempat.

7. Meningkatkan Daya Tarik QRIS dengan Insentif dan Promosi

Untuk meningkatkan keputusan penggunaan QRIS, penyedia layanan dapat menawarkan program insentif seperti *cashback*, diskon, atau *reward* bagi pengguna QRIS untuk meningkatkan adopsi QRIS.

8. Penelitian Lanjutan

Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap keputusan penggunaan QRIS, seperti faktor sosial, kebiasaan, atau tingkat literasi digital. Selain itu, penelitian kualitatif juga dapat dilakukan untuk memahami lebih dalam mengenai pengalaman dan persepsi pengguna terhadap QRIS.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, QRIS dapat lebih memenuhi kebutuhan pengguna, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan keputusan positif pengguna untuk mengadopsi teknologi ini secara berkelanjutan.