

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melihat niat Generasi Y dan Generasi Z untuk menggunakan QRIS didapatkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi adalah tingkat kepuasan penggunaan QRIS. Sedangkan tingkat kepuasan pengguna QRIS paling tinggi dipengaruhi oleh persepsi interaktivitas. Sementara itu, untuk persepsi kenyamanan dipengaruhi oleh persepsi interaktivitas yang diberikan atas kemudahan pengguna di dalam mengoperasikan QRIS. Adapun hasil kesimpulan uji hipotesis sebagai berikut :

1. Persepsi interaktivitas menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan Generasi Y dan Generasi Z di Indonesia dalam menggunakan QRIS. Artinya, semakin baik persepsi terhadap tingkat interaktif dalam penggunaan fasilitas QRIS, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapatkan pengguna terhadap penggunaan fasilitas QRIS.
2. Persepsi interaktivitas menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap persepsi kenyamanan Generasi Y dan Generasi Z dalam menggunakan QRIS. Hal ini diketahui bahwa tingkat persepsi interaktivitas fasilitas QRIS dirasa telah sangat memengaruhi tingkat kenyamanan penggunaannya untuk dapat terus menggunakan QRIS.
3. Persepsi risiko dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan positif terhadap tingkat kepuasan Generasi Y dan Generasi Z atas penggunaan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi risiko telah menjadikan Generasi Y dan Generasi Z memiliki tindakan preventif yang mungkin terjadi, hingga muncul rasa puas pada akhir penggunaan.
4. Persepsi risiko juga dilihat pengaruhnya terhadap persepsi kenyamanan yang didapatkan hasil positif signifikan. Kondisi ini didapatkan akibat telah adanya tindakan preventif sebelum diputuskan untuk menggunakan fasilitas ini. Maka ketika fasilitas QRIS diaplikasikan, telah dapat terpenuhi persepsi kenyamanan yang telah dipersiapkan sebelumnya.
5. Norma subyektif memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan Generasi Y dan Generasi Z dalam menggunakan QRIS. Hal

ini menunjukkan bahwa ketika norma subyektif positif terkait QRIS muncul lebih banyak di lingkungan sekitar, akan menimbulkan rasa puas pada masyarakat sekitarnya akibat adanya perasaan yang lebih diterima di lingkungan sekitar.

6. Norma subyektif juga dinyatakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kenyamanan pengguna QRIS. Dimana hal ini ditunjukkan ketika norma subyektif positif meluas di masyarakat, seorang individu akan merasa lebih nyaman dan diterima oleh lingkungan sekitar. Bahwa persepsi kenyamanan Generasi Y dan Generasi Z atas norma subyektif untuk mengukur minat penggunaan QRIS telah terpenuhi dan berdampak baik.
7. Tingkat kepuasan pengguna QRIS dinyatakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat Generasi Y dan Generasi Z untuk menggunakan QRIS. Kondisi ini dianggap cukup krusial sebagai faktor untuk memutuskan untuk Generasi Y dan Generasi Z memiliki minat atau tidaknya pada penggunaan QRIS. Hasil yang didapatkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Generasi Y dan Generasi Z telah dirasa baik dan dapat memberikan dampak positif pada keberlanjutan penggunaan QRIS.
8. Kemudian terakhir dilihat pengaruh dari persepsi kenyamanan yang menunjukkan hasil yang positif dan signifikan terhadap minat Generasi Y dan Generasi Z untuk menggunakan QRIS. Hal ini didapatkan ketika pengguna QRIS memiliki perasaan positif dan tervalidasi ketika mengaplikasikan fasilitas QRIS sebagai alat bantu dalam melakukan transaksi pembayaran sehari – hari.

5.2. Saran

Temuan penelitian ini memberikan saran sebagai berikut :

1. Saran Teoritis

- a. Untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan model penelitian yang sama dengan lokus yang berbeda. Jika didapatkan hasil yang sama, maka menguatkan model yang dibangun dalam penelitian ini.
- b. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian serupa dengan lingkup usia yang lebih luas.

- c. Peneliti selanjutnya dapat lebih membahas terkait akuntabilitas fasilitas QRIS untuk mengukur tingkat transparansi yang telah diberikan.
- d. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan indikator kemudahan penggunaan QRIS dalam variabel *perceived interactivity*, indikator perilaku awas dan hedonis dalam variabel *perceived risk*, serta indikator saran media informasi dalam variabel *subjective norm* karena belum terbukti mampu menjelaskan dengan baik ketiga variabel tersebut.
- e. Bagi dunia akademis, bidang Akuntansi Manajemen dapat menggunakan model ini untuk menambah literatur yang memperkuat teori S-O-R yang digunakan dalam penelitian sebelumnya.

2. Saran Praktis

Generasi Y dan Generasi Z selaku pengguna fasilitas QRIS dapat mempertimbangkan niat penggunaan QRIS berdasarkan tingkat interaktivitas yang ditawarkan, risiko yang terjamin, serta pengaruh lingkungan sekitar yang cenderung memiliki niat yang sama akan penggunaan QRIS.