

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilaksanakan terkait *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *trust* terhadap *behavioral intention to use QRIS* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

*Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*, sehingga Hipotesis pertama diterima. Adapun *perceived ease of use* memiliki pengaruh paling tinggi kedua dibandingkan variable lain, dengan arah positif. Hal ini berarti *perceived ease of use* yang terdiri atas *easy to use*, *simple and understandable*, dan *trouble free* mampu meningkatkan *behavioral intention to use* seseorang dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS di wilayah DKI Jakarta.

*Perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*, sehingga Hipotesis kedua diterima. Adapun *perceived usefulness* memiliki pengaruh paling tinggi dibandingkan variable lain, dengan arah positif. Hal ini berarti *perceived usefulness* yang terdiri atas *reduce turnaround time*, *useful*, dan *easy transaction* mampu meningkatkan *behavioral intention to use* seseorang dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS di wilayah DKI Jakarta.

*Trust* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*, sehingga Hipotesis ketiga ditolak. Adapun *trust* memiliki pengaruh paling rendah dibandingkan variable lain, dengan arah negatif. Hal ini berarti *trust* yang terdiri atas *trustworthy*, *protection*, *safety*, dan *keep its promises* mampu meningkatkan *behavioral intention to use* seseorang dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS di wilayah DKI Jakarta.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini menemui beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi validitas dan generalisasi temuan, seperti:

- a) Keterbatasan waktu menjadi faktor yang membatasi dalam proses pengumpulan data.

- b) Keterbatasan dalam mengakses responden melalui platform online dapat menciptakan bias karena hanya responden dengan akses internet yang dapat berpartisipasi.

### 5.3 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian di atas, peneliti dapat memberikan rekomendasi sesuai skala prioritas sebagai berikut:

- a) *Perceived usefulness* memiliki pengaruh paling tinggi dibandingkan variable lain, dengan arah positif. Berdasarkan hal ini, disarankan bagi perusahaan untuk memprioritaskan pengembangan sistem yang memaksimalkan fitur-fitur untuk kemudahan penggunaan, fitur yang sederhana dan mudah dipahami, serta bebas dari kendala, seperti menggunakan logo-logo yang mudah dikenali dan dipahami oleh konsumen pada berbagai fiturnya.
- b) *Perceived ease of use* memiliki pengaruh paling tinggi kedua dibandingkan variable lain, dengan arah positif. Berdasarkan hal ini, disarankan bagi perusahaan untuk juga mempertimbangkan pengembangan sistem yang memaksimalkan fitur-fitur untuk mengurangi waktu transaksi, fitur yang dibutuhkan oleh konsumen, serta kemudahan dalam bertransaksi seperti bekerja sama dengan berbagai layanan perbankan, mensosialisasikan QRIS kepada berbagai *merchant* mulai dari yang berskala mikro hingga besar, sistem *coding* yang efisien untuk meminimalisir waktu transaksi, dan lain sebagainya.
- c) Perluasan riset dengan pengembangan variabel yang lebih luas. Dari sisi variabel dapat dipertimbangkan untuk melakukan penelitian dengan menambahkan variabel *perceived satisfaction*, *social influence*, *performance expectancy*, *facilitating conditions*, *effort expectancy*, *attitude toward using*, *perceived security*, *cashback promotion*, *lifestyle compatibility*, dan *actual of use*.