

BAB V

PENUTUP

V.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penjelasan yang penulis lakukan tentang analisis kepuasan konsumen terhadap penggunaan QRIS sebagai penyedia jasa pembayaran digital pada UMKM di Jakarta Timur. Untuk mencapai kepuasan konsumen pengguna QRIS terdapat beberapa faktor pendukung, antara lain yaitu:

1. Faktor kepuasan pengguna QRIS pada UMKM persentase tertingginya mencapai 74,5% konsumen yang memilih sangat setuju dan masuk dalam kriteria sangat puas, faktor kepuasan pengguna QRIS pada UMKM bertujuan untuk mengetahui minat konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran, penggunaan QRIS pada UMKM ini lebih praktis karena kemudahan pada aksesnya dan terdapat banyak *merchant* UMKM yang sudah menyediakan metode pembayaran melalui QRIS sehingga membuat masyarakat selalu menggunakan QRIS pada setiap transaksi UMKM.
2. Faktor keamanan dan privasi QRIS persentase tertingginya mencapai 78,7% konsumen yang memilih sangat setuju dan masuk dalam kriteria sangat puas, faktor keamanan dan privasi QRIS yaitu untuk mengukur tingkat risiko keamanan yang terjadi pada saat penggunaan QRIS pada UMKM yang bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman pada konsumen yang bertransaksi menggunakan QRIS.
3. Faktor kecepatan dan efisiensi persentase tertingginya mencapai 76,6% konsumen yang memilih sangat setuju dan masuk dalam kriteria sangat puas, faktor kecepatan dan efisiensi bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen melalui keefektifan penggunaan QRIS sebagai alat transaksi.

Konsumen pengguna QRIS pada UMKM di Jakarta Timur berdasarkan pada riset yang penulis lakukan telah merasa puas akan penggunaan QRIS sebagai jasa pembayaran. Hasil pada penilaian survei melalui kuesioner dengan 47 responden tentu tidak dapat mencakup semua populasi dalam riset ini. Akan tetapi

dalam riset yang penulis lakukan dapat menjadi sedikit gambaran bahwa bahwa penggunaan QRIS pada UMKM di Jakarta Timur telah mampu memberikan layanan yang mudah, praktis, aman, dan cepat sehingga membuat konsumen UMKM semakin nyaman dalam bertransaksi.

V.2. Saran

Berdasarkan hasil riset dan kesimpulan yang penulis buat, maka penulis dapat memberikan saran terkait Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan QRIS Sebagai Penyedia Jasa Pembayaran Digital Pada UMKM Di Jakarta Timur yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank Indonesia

Bank Indonesia sebagai pemegang kebijakan atas diluncurkannya sistem pembayaran QRIS untuk dapat mempertahankan dan mengembangkan pelayanan pada produk QRIS ini agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Sehingga nasabah merasa terbantu dan terus menggunakan produk QRIS sebagai alat transaksi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dikarenakan keterbatasan penulis, penulis memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan riset dengan metode penelitian yang lain dan pengambilan sampel yang memadai sehingga dapat mencakup semua populasi yang dibutuhkan dalam riset ini . Sehingga menyempurnakan hasil riset ini dan dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

3. Bagi Masyarakat

Penulis memberi saran yang sekiranya dapat memberi manfaat kepada para pembaca untuk mengetahui bahwa kepuasan yang didapatkan oleh konsumen dalam melakukan transaksi melalui QRIS diakibatkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan itu sendiri. Faktor-faktor yang penulis sebutkan dalam riset ini yaitu faktor kepuasan pengguna QRIS, faktor keamanan dan privasi, serta faktor kecepatan dan efisiensi. Disarankan untuk para pembaca untuk menggunakan QRIS sebagai alat

transaksi karena dapat memberikan layanan yang mudah, praktis, aman, dan cepat sehingga membuat semakin nyaman dalam bertransaksi.