BAB V SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dan permasalahan yang diangkat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan pada Gen Z terhadap QRIS di Kabupaten Kebumen, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah Gen Z yang mana jumlah responden dalam penelitian ini didominasi dengan usia 17 hingga 20 tahun. Kelompok usia ini berada pada tahap transisi dari remaja menuju dewasa di mana mereka mulai aktif dalam perkembangan teknologi, sehingga memiliki kecenderungan yang lebih tinggi dalam mengadopsi inovasi digital, termasuk dalam minat penggunaan sistem pembayaran QRIS.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh terhadap minat penggunaan pada Gen Z terhadap digital payment QRIS di Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi *performance expectancy* atau harapan kinerja seseorang terhadap suatu sistem maka akan semakin tinggi minat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh terhadap minat penggunaan pada Gen Z terhadap digital payment QRIS

di Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi *effort expectancy* atau harapan usaha maka semakin tinggi minat untuk menggunakan sistem tersebut.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *social influence* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kebumen. Semakin sedikit *social influence* maka semakin rendah minat penggunaan seseorang pada suatu sistem
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *facilitating condition* berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kebumen. Semakin tinggi *facilitating condition* atau fasilitas yang memadai maka semakin tinggi juga minat penggunaan pada seseorang untuk menggunakan suatu sistem.

5.2. Keterbatasan

1. Penelitian ini menjelaskan 33,6% dipengaruhi oleh variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* terhadap minat penggunaan. Penelitian lainnya disarankan untuk mengambil variabel lain karena $(100\% - 33,6\%) = 66,4\%$ faktor lainnya yang berada di luar model penelitian ini yang berarti terdapat faktor lain yang juga berperan dalam memengaruhi minat penggunaan QRIS terhadap Gen Z di Kabupaten Kebumen tetapi tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini menggunakan teori UTAUT yang mana teori tersebut menjelaskan tentang penerimaan dan penggunaan suatu teknologi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti dengan menggunakan teori baru seperti UMEGA dan menambah variabel lain dalam penerimaan

penggunaan agar dapat memperkaya kajian dalam penelitian lainnya yang dapat mempengaruhi terbentuknya perilaku pengguna dalam menggunakan suatu sistem baru atau teknologi yang baru.

3. Penelitian ini memerlukan waktu selama 8 hari, yang relatif singkat untuk dapat mengumpulkan jumlah responden yang lebih besar dan lebih representatif. Dalam periode waktu tersebut, hanya 150 responden yang berhasil dikumpulkan, yang kemungkinan masih belum mencerminkan populasi Gen Z di Kabupaten Kebumen secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan akses terhadap responden dan rendahnya partisipasi dalam pengisian kuesioner.

5.3 Implikasi

5.3.1 Implikasi Praktis

1. *Performance expectancy* berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kebumen. Implikasi dari hasil penelitian ini pengembangan/developer harus menyadari bahwa semakin tinggi harapan kinerja dalam menggunakan suatu sistem akan mempengaruhi sikap yang akan diambil. Ketika pengguna merasa bahwa QRIS mampu memberikan manfaat yang signifikan, seperti transaksi yang cepat, aman, dan efisien, hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan motivasi mereka untuk terus menggunakan QRIS. Bagi seseorang yang belum pernah menggunakan QRIS, penting untuk menunjukkan manfaat nyata dari QRIS, seperti kecepatan, efisien, dan keamanan dalam

bertransaksi. Bank Indonesia dapat mempercepat proses jaringan dari pemindaian QRIS hingga transaksi selesai di *NPC (National Payment Corporation)* dan bank terkait. Penggunaan teknologi terkini seperti *cloud computing* dan optimasi jaringan akan memastikan transaksi berlangsung secara *real-time*. Persepsi bahwa QRIS adalah teknologi yang memberikan nilai tambah akan mendorong minat penggunaan.

2. *Effort expectancy* berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS pada Gen Z di Kabupaten Kebumen. Semakin mudah teknologi digunakan, semakin besar minat seseorang untuk mencobanya. Calon pengguna yang belum pernah menggunakan QRIS mungkin merasa ragu karena khawatir akan kesulitan dalam memahami cara penggunaannya. Oleh karena itu, Bank Indonesia perlu memastikan bahwa QRIS mudah digunakan, dengan panduan atau tutorial penggunaan yang mudah diakses. Selain itu, fitur seperti pemindaian QR offline dapat membantu calon pengguna di daerah dengan konektivitas internet rendah, sehingga mereka tetap dapat merasakan manfaat QRIS tanpa hambatan teknis.
3. *Social influence* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan pada QRIS terhadap Gen Z di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa *social influence* atau lingkungan sosial (kerabat, teman, dan keluarga) tidak memiliki dampak yang

signifikan terhadap minat penggunaan QRIS pada Gen Z di Kebumen. Gen Z cenderung mandiri dalam mengambil keputusan dan lebih mengandalkan pengalaman pribadi serta penilaian terhadap kemudahan dan manfaat sistem. Developer sebaiknya lebih fokus pada faktor lain seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *facilitating condition* dalam meningkatkan minat penggunaan.

4. *Facilitating Condition* berpengaruh terhadap minat penggunaan pada QRIS terhadap Gen Z di Kabupaten Kebumen. Dukungan fasilitas juga mempengaruhi minat penggunaan, fasilitas pendukung yang memadai memperkuat kepercayaan individu untuk mulai menggunakan teknologi. Bank Indonesia harus memastikan ketersediaan QRIS di berbagai sektor penting, seperti pasar tradisional, transportasi umum, dan layanan publik. Selain itu layanan bantuan teknis yang responsif, seperti call center, harus disediakan untuk mendukung calon pengguna yang mengalami kesulitan pada tahap awal penggunaan

5.3.2 Implikasi Teoritis

1. Pengaruh *performance expectancy* terhadap minat penggunaan.

Performance expectancy (harapan kinerja) sejauh mana keyakinan seseorang bahwa pengguna teknologi dapat meningkatkan kinerja mereka dalam menyelesaikan pekerjaan (Venkatesh et al., 2003). Menurut Kanthi et al., (2022) bahwa

performance expectancy memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan. *Performance expectancy* penting karena mencerminkan keyakinan pengguna bahwa teknologi yang mereka gunakan memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi, produktivitas dan efektifitas pekerjaan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan teknologi khususnya dalam konteks minat penggunaan QRIS. Ketika individu meyakini bahwa QRIS dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan efektifitas dalam transaksi keuangan mereka, maka mereka akan cenderung ingin menggunakan.

2. Pengaruh *effort expectancy* terhadap minat penggunaan.

Effort expectancy (harapan usaha) sebagai sejauh mana seseorang merasa bahwa penggunaan teknologi tertentu mudah dan dapat mengurangi upaya, baik dalam bentuk tenaga maupun waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan (Venkatesh et al., 2003). Menurut Dzulhaida & Giri, (2017) bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan. *Effort expectancy* penting karena menentukan sejauh mana pengguna merasa bahwa suatu teknologi mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha yang berlebihan dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa *effort*

expectancy memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan teknologi, khususnya dalam konteks pembayaran QRIS. Dalam konteks QRIS, pengguna berasumsi bahwa sistem pembayaran ini mudah diakses, sederhana dan tidak memerlukan usaha lebih dalam menggunakan akan cenderung menggunakan teknologi tersebut.

3. Pengaruh *social influence* terhadap minat penggunaan.

Social influence (pengaruh sosial) sejauh mana seseorang terpengaruh oleh pandangan dan dorongan orang lain, seperti keluarga, teman, atau kerabat dalam memutuskan untuk menggunakan teknologi baru (Venkatesh et al., 2003). Menurut Dzulhaida & Giri, (2017) bahwa *social influence* tidak berpengaruh dengan minat penggunaan. *Social influence* kurang relevan dalam menentukan minat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi karena pengguna cenderung lebih mempertimbangkan faktor lain dalam penggunaan suatu teknologi. Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa *social influence* tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan pada QRIS terhadap Gen Z di Kebumen. Dalam hal ini meskipun Gen Z mendapat dorongan atau rekomendasi dari lingkungan sosial mereka, hal tersebut tidak menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan teknologi tersebut.

4. Pengaruh *facilitating condition* terhadap minat penggunaan.

Facilitating Condition (Kondisi-kondisi yang memfasilitasi) sejauh mana tingkat keyakinan seseorang bahwa infrastruktur organisasi akan memfasilitasi manfaat penggunaan suatu teknologi, maka akan membuat seseorang jauh merasa jauh lebih dalam menggunakan suatu sistem tersebut (Venkatesh et al., 2003). Menurut Nur & Panggabean, (2021) bahwa *facilitaing condition* berpengaruh terhadap minat penggunaan. *Facilitating condition* penting karena menentukan sejauh mana ketersediaan infrastruktur dan dukungan teknis dapat membantu pengguna dalam menggunakan auatu teknologi. Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa *facilitaing condition* memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan pada QRIS terhadap Gen Z di Kebumen. Dalam hal ini Gen Z yang merasa bahwa saran dan prasarana, seperti jaringan internet yang stabil dukungan dari penyedia layanan, dan kemudahan akses informasi tersedia dengan baik, akan lebih cenderung menggunakan teknologi tersebut.