

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner dengan 100 responden sebagai sampel mengenai pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual use* melalui *behavioral intention* sebagai pemediasi (Studi pada Generasi Z Pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Perceived usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention* pada generasi z pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen. Artinya, semakin tinggi *perceived usefulness* maka akan semakin tinggi pula *behavioral intention*.
2. *Perceived ease of use* berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention* pada generasi z pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen. Artinya, semakin tinggi *perceived ease of use* maka akan semakin tinggi pula *behavioral intention*.
3. *Perceived usefulness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *actual use* pada generasi z pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen. Artinya tinggi rendahnya *perceived usefulness* tidak mempengaruhi *actual use*.
4. *Perceived ease of use* berpengaruh secara signifikan terhadap *actual use* pada generasi z pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen. Artinya,

semakin tinggi *perceived ease of use* maka akan semakin tinggi pula *actual use*.

5. *Behavioral Intention* berpengaruh secara signifikan terhadap *actual use* pada generasi z pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen. Artinya, semakin tinggi *behavioral intention* maka akan semakin tinggi pula *actual use*.

5.2. Keterbatasan

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini yang berkaitan dengan pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual use* melalui *behavioral intention* sebagai pemediasi (Studi pada Generasi Z Pengguna QRIS di Kebumen) masih jauh dari kata sempurna. Meskipun penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang berlaku, terdapat sejumlah keterbatasan yang tidak dapat dihindari. Keterbatasan-keterbatasan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini melibatkan subjek yang terbatas, dengan jumlah sampel hanya 100 responden dari populasi generasi Z yang merupakan pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen. Sebaiknya untuk penelitian berikutnya disarankan untuk menambahkan jumlah sampel, sehingga dapat mencakup lebih banyak responden dari berbagai latar belakang dan daerah.
2. Penelitian ini belum sepenuhnya mengungkapkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan aktual QRIS oleh generasi Z di Kabupaten Kebumen. Fokus penelitian ini terbatas pada tiga aspek,

yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *behavioral intention*.

3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang relevan dengan penelitian serupa, seperti kepercayaan (*trust*), pengaruh sosial (*social influence*), dan persepsi keamanan (*perceived security*). Hal ini bertujuan agar pembaca dapat memahami variabel-variabel tambahan yang dapat mempengaruhi penggunaan aktual QRIS di kalangan generasi Z. Selain itu, kajian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dalam penelitian sejenis.

5.3. Implikasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual use* melalui *behavioral intention* sebagai pemediasi (Studi pada Generasi Z Pengguna QRIS di Kebumen). Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis ingin mengemukakan implikasi praktis dan implikasi teoritis sebagai berikut:

5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi Bank Indonesia sebagai pengatur utama sistem pembayaran QRIS. Diharapkan bahwa saran-saran ini dapat memberikan manfaat yang signifikan di masa depan, yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada generasi z pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen. Hal ini tentunya memiliki makna bahwa tingkat pemahaman dan pengakuan akan manfaat dari penggunaan QRIS dapat meningkatkan niat pengguna untuk mengadopsi teknologi ini. Dengan kata lain, semakin besar persepsi pengguna mengenai kemanfaatan QRIS, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk berniat menggunakannya dalam transaksi sehari-hari. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan QRIS untuk terus meningkatkan fitur dan kemudahan penggunaan agar dapat menarik lebih banyak pengguna dari generasi Z di Kebumen
2. Hasil penelitian ini menunjukkan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada generasi z pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen. Hal ini tentunya memiliki makna bahwa kemudahan dalam menggunakan teknologi QRIS dapat meningkatkan niat generasi Z untuk mengadopsi dan menggunakan sistem pembayaran digital ini. Dengan kata lain, semakin tinggi persepsi kemudahan yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar kemungkinan mereka untuk bertransaksi menggunakan QRIS. Oleh karena itu penting bagi penyedia layanan QRIS untuk terus meningkatkan fitur QRIS agar lebih *user-friendly*, sehingga dapat menarik lebih

banyak pengguna dari kalangan generasi Z yang cenderung mencari solusi pembayaran yang mudah.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap *actual use* pada generasi z pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna mungkin merasakan manfaat dari penggunaan QRIS, hal tersebut tidak cukup untuk mendorong mereka untuk menggunakannya secara aktual. Oleh karena itu penting bagi penyedia layanan QRIS meningkatkan dan mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk mengedukasi pengguna tentang manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS. Selain itu, penyedia layanan juga dapat berupaya untuk menyediakan dukungan teknis dan informasi yang jelas mengenai cara menggunakan QRIS juga akan sangat membantu dalam meningkatkan penggunaan aktual di kalangan generasi z.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual use* pada generasi z pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam menggunakan sistem QRIS sangat mempengaruhi frekuensi dan intensitas generasi Z dalam menggunakan sistem pembayaran secara aktual dalam transaksi sehari-hari. Untuk meningkatkan penerapan QRIS di kalangan

generasi z, sangat penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan aspek kemudahan penggunaan. Penyedia layanan juga dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengalaman pengguna untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan pendekatan ini, diharapkan QRIS dapat menjadi pilihan utama bagi generasi z dalam melakukan transaksi non-tunai, seiring dengan meningkatnya adopsi teknologi digital di Indonesia.

5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *behavioral Intention* berpengaruh terhadap *actual use* pada generasi z pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi niat perilaku pengguna untuk menggunakan QRIS, semakin besar kemungkinan mereka untuk benar-benar menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan QRIS untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif yang dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang manfaat QRIS, kemudahan penggunaan, serta kepraktisan dalam bertransaksi. Dengan pendekatan ini, diharapkan penggunaan QRIS secara actual dapat meningkat di kalangan generasi z.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dapat dipahami sebagai suatu representasi dari setiap penelitian yang menunjukkan bagaimana penelitian

tersebut berhubungan dengan referensi-referensi yang terpengaruh. Dengan merujuk pada hasil pengujian yang telah dilaksanakan di bab sebelumnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap implikasi teoritis yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Penelitian menunjukkan bahwa individu cenderung memiliki niat untuk menggunakan teknologi jika mereka merasakan manfaat dari penggunaannya. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto, 2007). Oleh karena itu, disaat seseorang menganggap bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan membawa manfaat, maka dia akan menggunakannya, begitu pula sebaliknya. Jika manfaat yang dirasakan oleh pengguna semakin besar, maka minat untuk menggunakan juga ikut meningkat. Persepsi manfaat muncul dikarenakan pengguna merasakan bahwa metode pembayaran dengan memakai QRIS lebih efektif, cepat, serta lebih mudah sehingga menyebabkan pengguna mempunyai niat untuk terus menggunakannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian

yang dilakukan oleh Megawati Suganda dan Eduardus Suharto (2024) bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use*. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nana Sutisna dan Sutrisna (2023) juga menyatakan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention to use*.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention*. *Perceived ease of use* berkontribusi positif terhadap *behavioral intention*. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami (Davis, 1989). *Perceived ease of use* merupakan kemudahan yang dirasakan oleh konsumen, semakin tinggi kemudahaan maka semakin tinggi pula minat konsumen menggunakan QRIS. Arta dan Azizah (2020) menyatakan bahwa *perceived ease of use* adalah suatu sistem dirancang untuk memudahkan pengguna dan tidak menyulitkan. Kemudahan ini memiliki makna bahwa suatu layanan akan mudah dipahami dan dapat dengan mudah dioperasikan, sehingga konsumen akan mudah mempelajari tata cara penggunaan layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nyayu Sakinatul Mardhiyah, M. Rusydi, dan Peny Cahaya Azwari (2020) menunjukan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh secara positif dan signifikan

terhadap *behavioral intention of use*. Selain itu, penelitian Megawati Suganda dan Eduardus Suharto (2024) juga mendukung penelitian ini dengan berpendapat bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use*.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap *actual use*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) menunjukkan bahwa adanya pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual use*. Menurut Jogiyanto (2007) persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Sedangkan penggunaan nyata sebuah sistem (*actual system usage*) adalah kondisi nyata penggunaan sistem yang dikonsepskan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi (Wibowo, 2008). Jika pengguna merasa bahwa QRIS memberikan manfaat, maka mereka cenderung akan lebih sering menggunakannya. Sehingga dengan adanya QRIS, pengguna akan lebih produktif dibandingkan tidak menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riski Nurida Rahmawati dan I Made Narsa (2019) yang berpendapat bahwa *Perceived usefulness* tidak berpengaruh

signifikan terhadap *actual usage*. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Elok Irianing Tyas dan Emile Satia Darma (2017) juga berpendapat bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian nyata (*actual usage*).

4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual use*. Penelitian Davis (1989) mengenai *perceived ease of use* menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan suatu sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual dari sistem tersebut. Wibowo (2008) menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Sedangkan penggunaan nyata sebuah sistem adalah kondisi nyata penggunaan sistem yang dikonsepskan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi Wibowo (2008). *Perceived ease of use* persepsi kemudahan yaitu bagaimana seseorang memiliki kepercayaan bahwa menggunakan teknologi yang mudah digunakan maka seseorang tersebut dapat menggunakannya dengan cepat. Dengan adanya QRIS yang mudah digunakan maka akan memudahkan pengguna dalam proses transaksi sehingga apabila suatu sistem

pembayaran memiliki kemudahan maka penggunaan secara nyata akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nyayu Sakinatul Mardhiyah, M. Rusydi, dan Peny Cahaya Azwari (2020) menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *actual system use*. Penelitian lainnya yaitu Miftahul Huda dan Nur Prima Waluyowati (2023) juga mendukung penelitian ini yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *actual use*.

5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *behavioral intention* berpengaruh terhadap *actual use*. *Behavioral intention* memiliki hubungan yang langsung dan signifikan terhadap perilaku aktual (*use behavior*) penggunaan sistem informasi (Venkatesh et al., 2003). Peran *behavioral intention* sebagai prediktor *use behavior* telah diterima secara luas dalam berbagai model penerimaan pengguna teknologi. Artinya, tingginya tingkat variabel *behavioral intention* mencerminkan tingginya tingkat perilaku penggunaan aktual teknologi. Tingginya tingkat niat menggunakan akan mempengaruhi tingkat penggunaan suatu sistem (Venkatesh et al., 2003). *Behavioral intention* berarti niat atau keinginan seseorang dalam menggunakan suatu sistem di masa yang akan datang. Seseorang akan memutuskan untuk menggunakan suatu sistem jika terdapat keinginan dalam dirinya

untuk menggunakan sistem tersebut. *Behavioral intention* memiliki hubungan yang langsung dan signifikan terhadap perilaku aktual penggunaan sistem informasi (Venkatesh et al., 2003). Peran *behavioral intention* sebagai prediktor *use behavior* telah diterima secara luas dalam berbagai model penerimaan pengguna teknologi. Artinya, tingginya tingkat variabel *behavioral intention* mencerminkan tingginya tingkat perilaku penggunaan aktual teknologi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Valenora Cassandra dan Devi Yurisca Bernanda (2024) menunjukkan bahwa *behavioral intention* memiliki pengaruh positif terhadap *actual system use*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Nana Sutisna dan Sutrisna (2023) juga mendukung penelitian ini dengan hasil yang sama yaitu *behavioral intention to use* memiliki pengaruh positif terhadap *actual system use*.