

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan berikut bisa dibuat dari temuan studi ini, berlandaskan hasil studi yang diuji serta pembahasan yang terjadi:

1. *Perceived transaction convenience* memiliki pengaruh terhadap *mobile usefulness* pada pengadopsian QRIS. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh De Kerviler dkk (2016), Chen dan Nath (2008) dan Yan dkk (2021) menunjukkan bahwa *perceived transaction convenience* berpengaruh secara signifikan terhadap kegunaan *m-payment/mobile usefulness*. Dengan kata lain, bagian dari kegunaan yang mempengaruhi niat adopsi *m-payment* adalah dalam bentuk kenyamanan.
2. *Perceived transaction speed* memiliki pengaruh terhadap *mobile ease of use* pada pengadopsian QRIS. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Teo dkk. (2015) dalam Yan, dkk (2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara *perceived transaction speed* terhadap kemudahan penggunaan *Mobile ease of use*. Dengan kata lain, bagian dari *mobile ease of use* yang mempengaruhi niat adopsi *m-payment* adalah dalam hal kecepatan (*perceived transaction speed*).
3. *Perceived transaction convenience* mampu memediasi *mobile usefulness* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yan, dkk (2021) bahwa hubungan antara

*perceived transaction convenience* dan *mobile usefulness* terhadap *behavioural intention* adalah signifikan positif. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin banyak manfaat yang ditawarkan kepada pengguna, semakin baik bagi mereka untuk mengadopsi *QR code m-payment*.

4. *Perceived transaction speed* mampu memediasi *Mobile ease of use* terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yan, dkk (2021) dan Loh dkk (2019) membuktikan bahwa *perceived transaction speed* dan *behavioural intention* memiliki hubungan positif terhadap *mobile ease of use*
5. *Mobile usefulness* memiliki pengaruh terhadap *Behavioural intention* pada pengadopsian QRIS. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh De Luna dkk (2019) dan Ooi & Tan (2016) *behavioural intention to use* dalam adopsi *QR code m-payment* ditemukan secara signifikan dipengaruhi oleh *mobile usefulness*. Pada penelitian Yan, dkk (2021) dijelaskan bahwa semakin tinggi *mobile usefulness* yang ditawarkan, maka semakin tinggi *behavioural intention* pada pengadopsian *QR code m-payment*.
6. *Mobile ease of use* memiliki pengaruh terhadap *Behavioural intention to use* pada QRIS. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arvidsson (2014), Nyaboga dkk. (2015), Shankar dan Datta (2018) menemukan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu

anteseden penting dalam mempengaruhi *behavioural intention* untuk mengadopsi *m-payment*.

7. *Optimism* tidak memiliki pengaruh terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Theerthaana & Manohar, (2021) menyatakan bahwa *optimism* tidak berpengaruh Terhadap *Behavioural intention*. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dobson dan Poels (2020) bahwa *optimism* tidak memiliki pengaruh Terhadap *Behavioural intention*
8. *Personal innovativeness* memiliki pengaruh terhadap *behavioural intention to use* pada QRIS. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhang dkk (2018), Makki dkk (2016), Oliveira dkk (2016) dan Yan dkk (2021) menunjukkan hasil yang mendukung adanya efek positif signifikan yang dimiliki *personal innovativeness* pada niat adopsi *m-payment* dalam konteks geografis yang berbeda.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Melalui hasil studi yang sudah diteliti mengenai pengaruh *mobile technology acceptance model* pada pengadopsian QRIS terhadap *Behavioural intention to use*. Penggunaan layanan *m-payment* tunggal memiliki kemampuan untuk menggantikan beberapa alternatif pembayaran seperti uang tunai dan kartu kredit/debit. Dengan demikian, pengguna dapat menyimpan dan menggunakan beberapa akun kartu ke dalam layanan *m-payment* dan menikmati kenyamanan tanpa harus membawa uang tunai serta beberapa kartu plastik.

Untuk membudayakan penggunaan *behavioural intention*, maka penyedia layanan dan perusahaan harus meningkatkan kemudahan penggunaan metode pembayaran QRIS. Dengan demikian, dapat meningkatkan kenyamanan dan kecepatan selama proses pembayaran. Semua ini dapat dicapai jika metode pembayaran QRIS dilampirkan ke produk ritel. Saat ini barcode yang tercetak pada produk retail memiliki fungsi yang terbatas dan tidak banyak memberikan manfaat bagi konsumen. Hal ini menyebabkan proses checkout yang lambat dimana produk ritel harus dipindai satu per satu di konter.

Secara kontekstual, teknologi atau layanan seluler merepresentasikan metode pembayaran QRIS. Agar pengguna cenderung mengadopsi QRIS, maka dibutuhkan kemudahan dalam upaya untuk mempelajari dan menggunakannya. Jika setiap produk ritel dilengkapi dengan metode pembayaran QRIS, maka konsumen dapat menikmati proses checkout yang lebih cepat dan nyaman selama berbelanja dengan memindai QRIS pada produk ritel dan membayarnya segera melalui perangkat pembayaran mereka. Dengan ini, penggunaan metode pembayaran QRIS akan semakin meningkat karena konsumen akan menikmati peningkatan kinerja dalam melakukan transaksi.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Dalam studi ini, peneliti punya beberapa keterbatasan, yaitu sebagai berikut ini:

1. Penelitian ini terbatas pada metode pembayaran menggunakan QRIS, teori atau hasil dari penelitian ini tidak dapat digunakan sebagai acuan untuk metode pembayaran lainnya atau bahkan untuk industri lain .
2. Studi ini bersifat *cross sectional*, artinya hanya meneliti dalam kurun waktu yang singkat dan hanya menunjukkan keadaan yang ada pada saat penelitian; perubahan yang mungkin telah terjadi atau mungkin terjadi tidak dapat diperhatikan.
3. Dalam studi ini, satu-satunya sumber data ialah instrumen kuesioner, yang didasarkan pada persepsi responden terhadap pertanyaan, sehingga temuan hanya didasarkan pada data yang diperoleh melalui penggunaan instrumen kuesioner tertulis, tanpa penggunaan wawancara.

#### **5.4 Saran Penelitian Berikutnya**

Dari Batasan penelitian serta hasil dari pada studi ini, dapat disimpulkan ada beberapa saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut ini:

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengumpulkan sampel tambahan; ini akan meningkatkan kebenaran data penelitian.
2. Lakukan penelitian berkelanjutan sehingga Anda dapat melihat dan mengevaluasi setiap perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu.
3. Diharapkan akan ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi berbagai aspek dari studi ini.