

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh Kemudahan (X_1), dan Keamanan (X_2), Terhadap Kepercayaan (Z) guna meningkatkan Keputusan Pengguna QRIS BRI (Y) pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kemudahan (X_1) berpengaruh terhadap Kepercayaan (Z) dalam menggunakan QRIS BRI pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan dengan koefisien jalur sebesar 0.511.
2. Keamanan (X_2) berpengaruh terhadap Kepercayaan (Z) dalam menggunakan QRIS BRI pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu sebesar 0.525.
3. Kepercayaan (Z) berpengaruh terhadap Keputusan Pengguna (Y) dalam menggunakan QRIS BRI pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan dengan koefisien sebesar 0,624.
4. Kemudahan (X_1) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Keputusan Pengguna (Y) dalam menggunakan QRIS BRI pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan dengan koefisien sebesar 0.563.

5. Keamanan (X_2) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Keputusan Pengguna (Y) dalam menggunakan QRIS BRI pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan dengan koefisien sebesar 0,633
6. Kepercayaan (Z) terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI (Y) pada Generasi Z Di Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari koefisien β sebesar 0,383 atau 38,3 % dengan taraf signifikan $0,000 < 0,050$ maka H_0 ditolak yang artinya bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kemudahan terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI.
7. Penelitian ini menggunakan dua persamaan regresi sebagai berikut:

Pengaruh Kemudahan (X_1), Keamanan (X_2), Terhadap Kepercayaan (Z)

$$\text{Kepercayaan (Z)} = b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_1$$

$$\text{Kepercayaan (Z)} = 0.258 X_1 + 0.207 X_2 + e_1$$

$$\text{Kepercayaan (Z)} = 0.465 + e_1$$

Pengaruh Kemudahan (X_1), Keamanan (X_2), Kepercayaan (Z) Terhadap Keputusan Pengguna QRIS BRI (Y)

$$(Y) = Z + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_1$$

$$(Y) = 0.465 + 0.258 X_1 + 0.207 X_2 + e_1$$

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diatas, dapat disimpulkan bahwa kemudahan (X_1), keamanan (X_2), dan kepercayaan (Z) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna QRIS BRI (Y). Kemudahan penggunaan QRIS BRI mendorong pengguna untuk lebih aktif dalam bertransaksi karena sistem yang intuitif dan efisien. Keamanan juga

menjadi faktor penting dalam keputusan pengguna, di mana semakin tinggi rasa aman yang diberikan oleh sistem, semakin besar kemungkinan pengguna memilih dan terus menggunakan QRIS BRI. Selain itu, kepercayaan menjadi faktor mediasi yang memperkuat hubungan antara kemudahan, keamanan, dan keputusan pengguna dalam menggunakan QRIS BRI.

Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa faktor kemudahan, keamanan, dan kepercayaan berperan penting dalam adopsi layanan keuangan digital. Sebagaimana dikemukakan oleh Nainggolan et al. (2023), kemudahan penggunaan sistem pembayaran digital berkontribusi terhadap peningkatan minat pengguna. Kepercayaan juga berperan sebagai faktor yang memperkuat adopsi layanan keuangan digital sebagaimana dikaji oleh Kepercayaan et al. (2024) dan Selly Rachmawati & Tri Nur Wahyudi (2024). Selain itu, studi Pokhrel (2024) dan SHELEMO (2023) juga menggarisbawahi pentingnya aspek keamanan dalam meningkatkan keputusan pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran digital.

Jadi berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu, seperti yang telah dilakukan oleh (Nainggolan et al., 2023), (Kepercayaan et al., 2024), (Selly Rachmawati & Tri Nur Wahyudi, 2024), (Pokhrel, 2024), (SHELEMO, 2023), (Mauliza & Purba, 2023), (Pangestu, 2024), (Laili Nur Rahmawati,

2024), (Adam & Budi Wahono, 2023), (Cahyaningrum, 2022), serta (Hafizah, 2023).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepercayaan (Z) dan Keputusan Pengguna QRIS BRI (Y). Oleh karena itu, disarankan agar BRI terus meningkatkan aspek kemudahan dalam penggunaan QRIS, terutama bagi Generasi Z. Strategi yang dapat diterapkan antara lain meningkatkan edukasi pengguna melalui kampanye pemasaran seperti iklan digital, personal selling, serta penyediaan informasi melalui spanduk atau baliho di lokasi strategis.
2. Penelitian ini menemukan bahwa variabel Keamanan (X2) menjadi perhatian penting bagi pengguna QRIS BRI. Hal ini dipengaruhi oleh meningkatnya persaingan dari bank lain yang telah mengadopsi sistem pembayaran serupa, yang berkontribusi terhadap kesadaran merek di kalangan Generasi Z di Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Oleh karena itu, BRI perlu terus meningkatkan sistem keamanan QRIS, seperti memperkuat enkripsi data, meningkatkan proteksi terhadap potensi penipuan, serta memberikan edukasi kepada pengguna mengenai pentingnya keamanan dalam transaksi digital.
3. Kepercayaan menjadi faktor kunci dalam keputusan penggunaan QRIS BRI di kalangan Generasi Z. Responden menunjukkan tingkat kepercayaan yang

tinggi karena QRIS BRI dianggap mampu memenuhi kebutuhan transaksi mereka dengan aman dan efisien. Oleh karena itu, BRI perlu terus membangun kepercayaan pengguna melalui peningkatan kualitas layanan, transparansi dalam transaksi, serta inovasi fitur yang dapat meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi.

4. Berdasarkan hasil penelitian, Kemudahan dan Keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan, yang pada akhirnya berdampak pada Keputusan Pengguna QRIS BRI. Oleh karena itu, BRI sebaiknya terus meningkatkan faktor-faktor tersebut guna memperkuat keputusan pengguna, khususnya di kalangan Generasi Z di Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu.
5. Disarankan agar penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi faktor lain di luar Kemudahan dan Keamanan yang juga berpotensi memengaruhi Kepercayaan dan Keputusan Pengguna QRIS BRI. Misalnya, faktor pengalaman pengguna, promosi, atau insentif yang diberikan oleh BRI. Dengan begitu, penelitian lanjutan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai strategi optimal dalam meningkatkan adopsi QRIS BRI di kalangan Generasi Z.