

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kemudahan, kemanfaatan dan keamanan sistem QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) terhadap kepuasan pengguna QRIS pada pelaku UMKM di kota Cirebon. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Kota Cirebon. Hal ini disebabkan karena kemudahan dalam penggunaan QRIS secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna karena proses transaksi menjadi lebih cepat dan juga praktis. Dengan demikian, semakin mudah sistem pembayaran QRIS dirasakan oleh pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna pun akan semakin tinggi.
2. Kemanfaatan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Kota Cirebon. Hal ini disebabkan kemanfaatan QRIS yang dirasakan pengguna, seperti efisiensi dan kemudahan dalam bertransaksi, secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan QRIS. Oleh karena itu, semakin besar manfaat yang didapat dari penggunaan QRIS, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.
3. Keamanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna QRIS pada UMKM di Kota Cirebon. Hal ini disebabkan keamanan sistem yang terjamin pada QRIS memberikan rasa percaya dan nyaman kepada pengguna saat bertransaksi, yang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, semakin tinggi persepsi pengguna terhadap keamanan dalam melindungi data dan dana pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pada variabel kemudahan terdapat penilaian rata-rata terkecil yaitu pada pernyataan “Saya merasa sistem QRIS selalu berhasil memproses pembayaran sesuai instruksi” artinya pengguna QRIS masih ada yang belum merasa bahwa sistem QRIS selalu berhasil saat proses pembayaran, bisa saja saat pembayaran dilakukan terjadi kendala internet yang menyebabkan kegagalan proses pembayaran. Dengan begitu, sistem QRIS harus mengoptimalkan sistemnya pada saat memproses pembayaran agar tidak terjadi adanya kendala bagi pengguna.
2. Pada variabel kemanfaatan terdapat penilaian rata-rata terkecil pada pernyataan “Menggunakan QRIS meningkatkan produktivitas dalam pekerjaan saya” artinya hasil ini menunjukkan bahwa pengguna QRIS belum terlalu merasakan peningkatan produktivitas dalam pekerjaannya. Dengan demikian, kedepannya QRIS seharusnya bisa lebih membuat pengguna merasakan adanya manfaat untuk meningkatkan produktivitas pengguna.
3. Pada variabel keamanan sistem terdapat penilaian rata-rata terkecil pada pernyataan “Saya percaya bahwa kemungkinan kehilangan uang di dalam QRIS rendah” yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna masih ada yang ragu terhadap keamanan uang saat menggunakan sistem QRIS. Dengan begitu, QRIS seharusnya bisa membuat pengguna QRIS yakin akan keamanan sistem QRIS, misalnya saat proses pembayaran harus melakukan verifikasi dua langkah supaya lebih aman.

### C. Keterbatasan Penelitian

Dalam proses melakukan penelitian ini terdapat keterbatasan yang mungkin dapat memengaruhi hasil penelitian, yaitu:

1. Adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga dan juga kemampuan peneliti.
2. Adanya kemampuan responden yang kurang dalam memahami pertanyaan pada kuesioner sehingga ada kemungkinan hasil yang kurang akurat.
3. Penelitian ini hanya melakukan pengujian terhadap pengaruh beberapa faktor kemudahan, kemanfaatan dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna QRIS pada pelaku UMKM sehingga perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut untuk meneliti pengaruh faktor lain yang belum dikaji terhadap kepuasan pengguna QRIS.

