

## BAB V

### PENUTUP

#### **Kesimpulan**

Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap *attitude toward using* layanan e-wallet di kota Padang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *perceived usefulness* layanan e-wallet maka semakin meningkat *attitude toward using* layanan e-wallet di kota Padang. Hal ini mengindikasikan generasi milenial pengguna layanan e-wallet di kota Padang yang menjadi responden dalam penelitian ini mempertimbangkan *perceived usefulness* layanan e-wallet untuk mempengaruhi *attitude toward using* layanan e-wallet yang mereka pergunakan. Dimana pengguna akan memutuskan pemilihan penggunaan layanan e-wallet sesuai dengan manfaat yang ditawarkan dengan mempertimbangkan kebutuhan transaksi pembayaran yang diperlukan yang terlihat dari fungsi penggunaan e-wallet tersebut bagi penggunanya. Pengguna mempertimbangkan bahwa ketika menggunakan aplikasi e-wallet dapat membantu dan meningkatkan efektifitas mereka dalam melakukan transaksi pembayaran. Selain itu pengguna secara umum berpendapat layanan e-wallet bermanfaat untuk melakukan transaksi pembayaran dan berfikir e-wallet memungkinkan untuk meningkatkan kinerja penggunaan layanan pembayaran digital mereka. Selanjutnya dengan menggunakan e-wallet dapat meningkatkan

efisiensi aktivitas serta memudahkan dalam melakukan aktivitas transaksi pembayaran mereka dan memungkinkan mereka untuk menyelesaikan aktivitas transaksi pembayaran lebih cepat sehingga kesemua hal tersebut mempengaruhi *attitude toward using* layanan e-wallet yang mereka pergunakan.

2. *Perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap *attitude toward using* layanan e-wallet di kota Padang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *perceived ease of use* layanan e-wallet maka semakin meningkat *attitude toward using* layanan e-wallet di kota Padang. Hal ini mengindikasikan dalam menggunakan layanan e-wallet, generasi milenial pengguna layanan e-wallet di kota Padang yang menjadi responden dalam penelitian ini mempertimbangkan *perceived ease of use* layanan e-wallet. Dimana pengguna memutuskan pemilihan penggunaan layanan e-wallet sesuai dengan kebutuhan transaksi yang diperlukan pengguna, se hingga *attitude toward using* layanan e-wallet mereka tergantung pada bagaimana penyedia layanan e-wallet tersebut menyediakan fungsi penggunaan e-wallet. Dimana dengan mempertimbangkan fungsi penggunaan e-wallet, akan terlihat *attitude toward using* layanan e-wallet bagi pengguna dari segi pengguna percaya bahwa menggunakan e-wallet adalah ide yang bagus, menyenangkan, sekaligus memberikan manfaat terhadap transaksi keuangan dan juga menarik. Dimana secara keseluruhan pengguna mempunyai sikap yang positif terhadap e-wallet dan berpendapat menggunakan layanan e-wallet

untuk memfasilitasi layanan pembayaran adalah ide yang menyenangkan dan bijaksana

3. *Perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention to use* layanan e-wallet di kota Padang, Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat *perceived usefulness* maka semakin meningkat *behavioral intention to use* layanan e-wallet di kota Padang. Hal ini mengindikasikan generasi milenial pengguna layanan e-wallet di kota Padang yang menjadi responden dalam penelitian ini, merasa *behavioral intention to use* layanan e-wallet mereka dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dalam penggunaan layanan e-wallet. Hal ini dikarenakan untuk menggunakan layanan e-wallet mereka harus menggunakan perangkat seluler mereka untuk memfasilitasi layanan e-wallet sehingga pengguna mempertimbangkan *perceived usefulness* dalam *behavioral intention to use* layanan e-wallet. Dimana menggunakan aplikasi e-wallet dapat membantu dan meningkatkan efektifitas mereka dalam melakukan transaksi pembayaran. Selain itu pengguna secara umum berpendapat layanan e-wallet bermanfaat untuk melakukan transaksi pembayaran dan berfikir e-wallet memungkinkan untuk meningkatkan kinerja penggunaan layanan pembayaran digital. Selanjutnya dengan menggunakan e-wallet dapat meningkatkan efisiensi aktivitas serta memudahkan dalam melakukan aktivitas transaksi pembayaran mereka dan memungkinkan mereka untuk menyelesaikan aktivitas transaksi pembayaran lebih cepat sehingga hal ini

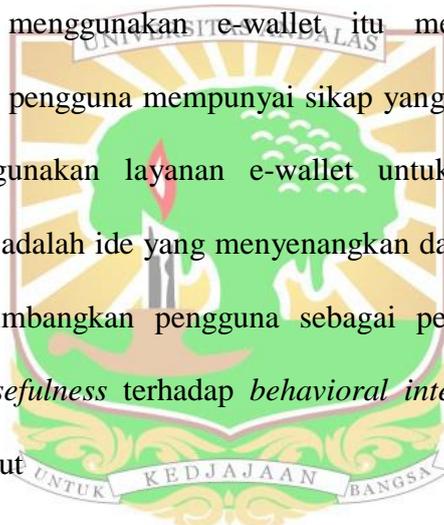
mempengaruhi *behavioral intention to use* layanan e-wallet. Hal ini dikarenakan tujuan pengguna menggunakan layanan e-wallet pada perangkat selulernya adalah untuk mempermudah transaksi pembayara yang ingin dilakukan.

4. *Perceived ease of use* negatif tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* layanan e-wallet di kota Padang. Hal ini mengindikasikan untuk meningkatkan *behavioral intention to use* layanan e-wallet, *perceived ease of use* tidak memberikan kontribusi. Penyebab *perceived ease of use* tidak memberikan pengaruh pada *behavioral intention to use* layanan e-wallet di kota Padang adalah karena generasi milenial pengguna layanan e-wallet di kota Padang yang menjadi responden dalam penelitian ini pada umumnya memiliki pemikiran yang sama bahwa pada dasarnya semua layanan e-wallet tersebut mudah untuk digunakan baik dari segi proses transaksi pada e-wallet yang sangat jelas dan mudah dimengerti kemudian kemudahan untuk terampil menggunakan, serta penggunaan e-wallet tersebut untuk memfasilitasi transaksi pembayaran sangat jelas dan dapat dimengerti sehingga ini menunjukkan layanan e-wallet mudah digunakan secara umum dan belajar untuk menggunakannya juga mudah serta juga layanan fleksibel untuk transaksi pembayaran sehingga kesemua hal tersebut tidak mempengaruhi *behavioral intention to use* layanan e-wallet.
5. *Attitude toward using* berpengaruh positif signifikan Terhadap *behavioral intention to use* Layanan E-Wallet di kota Padang. Hal ini menunjukkan

bahwa semakin meningkat *attitude toward using* maka semakin meningkat *behavioral intention to use* layanan e-wallet di kota Padang. Hal ini mengindikasikan generasi milenial pengguna layanan e-wallet di kota Padang yang menjadi responden dalam penelitian ini, merasa *behavioral intention to use* layanan e-wallet mereka dipengaruhi oleh *attitude toward using* layanan e-wallet. *Attitude toward using* layanan e-wallet pengguna tercermin dari pengguna memercayai bahwa menggunakan E-wallet adalah ide yang bagus, menyenangkan serta memberikan manfaat terhadap transaksi keuangan. Selain itu menggunakan e-wallet itu menarik sehingga secara keseluruhan, pengguna mempunyai sikap yang positif terhadap e-wallet. Hal ini menunjukkan layanan e-wallet merupakan cara alternatif untuk transaksi pembayaran yang mudah untuk dimanfaatkan, karena tidak perlu untuk menyediakan uang tunai, dimana pengguna hanya perlu menginstal aplikasinya pada smartphone atau tablet pengguna. Kemudian membuat akun e-wallet yang terverifikasi untuk layanan e-wallet yang ingin digunakan. Selanjutnya dilakukan pengisian saldo e-wallet. Setelah itu pengguna dapat menggunakan e-wallet untuk memfasilitasi transaksi pembayaran sesuai fitur penggunaan yang disediakan penyedia layanan e-wallet tersebut, sehingga ini menjadi ide yang menyenangkan dan bijaksana. Dimana kesemua hal tersebut mempengaruhi *behavioral intention to use* layanan e-wallet bagi penggunanya.

6. *Perceived usefulness* positif tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* dengan *attitude toward using* sebagai variabel

intervening pada penggunaan layanan e-wallet di kota Padang. Hal ini mengindikasikan bahwa *attitude toward using* sebagai variabel (intervening) tidak dapat menjadi perantara pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* layanan e-wallet, dikarenakan *attitude toward using* yang dilihat dari pengguna mempercayai bahwa menggunakan E-wallet adalah ide yang bagus, menyenangkan serta memberikan manfaat terhadap transaksi keuangan. Selain itu menggunakan e-wallet itu menarik sehingga secara keseluruhan, pengguna mempunyai sikap yang positif terhadap e-wallet serta menggunakan layanan e-wallet untuk memfasilitasi layanan pembayaran adalah ide yang menyenangkan dan bijaksana bukanlah hal yang dipertimbangkan pengguna sebagai perantara antara pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* layanan e-wallet tersebut



7. *Perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention to use* dengan *attitude toward using* sebagai variabel intervening pada penggunaan layanan e-wallet di kota Padang. Hal ini mengindikasikan bahwa *attitude toward using* sebagai variabel intervening dapat menjadi perantara pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* layanan e-wallet, dikarenakan *attitude toward using* yang dilihat dari dikarenakan *attitude toward using* yang dilihat dari pengguna mempercayai bahwa menggunakan E-wallet adalah ide yang bagus, menyenangkan serta memberikan manfaat

terhadap transaksi keuangan. Selain itu menggunakan e-wallet itu menarik sehingga secara keseluruhan, pengguna mempunyai sikap yang positif terhadap e-wallet serta menggunakan layanan e-wallet untuk memfasilitasi layanan pembayaran adalah ide yang menyenangkan dan bijaksana adalah hal yang dipertimbangkan pengguna sebagai perantara antara pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* layanan e-wallet tersebut.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa temuan penting bagi pihak penyedia layanan e-wallet, agar lebih memperhatikan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang dirasakan pengguna juga memperhatikan *attitude toward using* layanan e-wallet agar dapat meningkatkan *behavioral intention to use* layanan e-wallet

*Perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap *attitude toward using* dan *behavioral intention to use* layanan e-wallet serta *perceived usefulness* positif tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* dengan *attitude toward using* sebagai variabel intervening pada penggunaan layanan e-wallet. Sesuai hasil penelitian beberapa upaya penting yang harus dilakukan penyedia layanan e-wallet untuk meningkatkan *perceived usefulness* adalah memberikan peningkatan agar e-wallet memungkinkan untuk meningkatkan kinerja penggunaan layanan pembayaran digital dengan cara :

1. Merubah pemakaian agar tidak terbatas hanya pada merchant maupun toko yang bekerja sama dengan penyedia e-wallet tersebut.

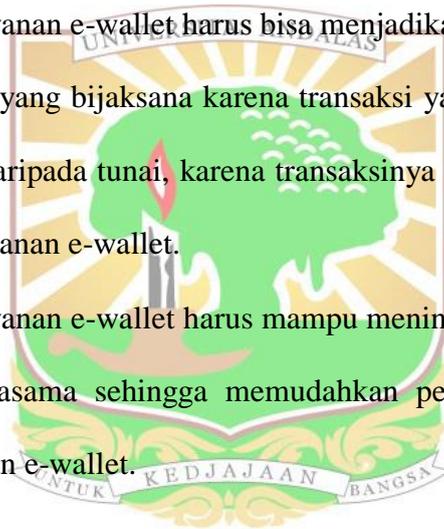
2. Meningkatkan keamanan dari penggunaan layanan e-wallet karena beberapa penyedia layanan e-wallet terintegrasi dengan aplikasi lainnya sebagai penyedia layanan e-wallet tersebut.
3. Penyedia e-wallet harus bisa mengatasi gangguan server yang mengakibatkan gagalnya transaksi

*Perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap *attitude toward using* layanan e-wallet. *Perceived ease of use* negatif tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* layanan e-wallet serta *perceived ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention to use* dengan *attitude toward using* sebagai variabel intervening pada penggunaan layanan e-wallet. Sesuai hasil penelitian beberapa upaya penting yang harus dilakukan penyedia layanan e-wallet untuk meningkatkan *perceived ease of use* adalah dengan cara :

1. Penyedia layanan e-wallet memperbaiki serta memperjelas petunjuk dalam penggunaan layanan e-wallet agar dapat dimengerti oleh penggunanya.
2. Penyedia e-wallet harus meningkatkan kefleksibelan penggunaan layanann e-wallet dengan menyesuaikan pada fungsi penggunaan yang diinginkan penggunanya
3. Penyedi e-wallet harus meningkatkan fitur-fitur fungsi penggunaan layanan e-wallet yang ditawarkan karena setiap e-wallet punya fitur yang beragam
4. Penyedia e-wallet meyesuaikan tampilan fitur-fitur pembayaran yang ditawarkan dengan kebutuhan pengguna akan fungsi penggunaan layanan e-wallet bagi penggunanya

*Attitude toward using* berpengaruh positif signifikan Terhadap *behavioral intention to use* Layanan E-Wallet. Sesuai hasil penelitian beberapa upaya penting yang harus dilakukan penyedia layanan e-wallet untuk meningkatkan *Attitude toward using* adalah dengan cara:

1. Penyedia layanan e-wallet harus menjadikan penggunaan layanan e-wallet menyenangkan dengan cara meningkatkan fitur-fitur yang ditawarkan yang disesuaikan dengan fungsi penggunaan yang diinginkan penggunanya
2. Penyedia layanan e-wallet harus bisa menjadikan transaksi pembayarannya menjadi ide yang bijaksana karena transaksi yang dilakukan secara digital lebih baik daripada tunai, karena transaksinya hanya memerlukan aplikasi penyedia layanan e-wallet.
3. Penyedia layanan e-wallet harus mampu meningkatkan merchant atau toko yang bekerjasama sehingga memudahkan pengguna untuk bertransaksi menggunakan e-wallet.



### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dalam pelaksanaannya masih punya berbagai kekurangan disebabkan adanya keterbatasan yang ditemukan pada saat penelitian. Oleh karena itu keterbatasan tersebut diharapkan untuk diperhatikan pada penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan penelitian sebagai berikut

1. Peneliti hanya menganalisis pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use* dengan *attitude toward using* sebagai variabel *intervening*

2. Pada penelitian ini data yang digunakan hanya data kuantitatif, dimana datanya dihasilkan dengan menyebarkan kuesioner *online* kepada responden, mengakibatkan data yang dihasilkan terbatas.
3. Batasan objek yang dipergunakan hanya generasi milenial yang lahir di era 1980 sampai 1995 an yang berdomisili di kota Padang, pengguna menggunakan layanan *e-wallet* serta memiliki aplikasi *e-wallet* di smartphone atau android yang dipergunakan, dan sudah menggunakan *e-wallet* lebih dari 6 bulan serta pengguna menggunakan minimal salah satu dari layanan *e-wallet* GoPay, ShopeePay, Dana, OVO, dan LinkAja untuk transaksi pembayaran.
4. Ketersediaan waktu beserta tenaga dalam pengumpulan beserta pengolahan data terbatas.
5. Sampel yang dipergunakan jumlahnya terbatas hanya 155 responden, dimana sampelnya belum dapat menggambarkan secara keseluruhan generasi milenial pengguna layanan *e-wallet* di kota Padang.

### **Saran Penelitian**

Dalam rangka pengembangan penelitian ini, maka diperlukan penelitian berkelanjutan yang lebih luas untuk memperbaiki kelemahan yang ada sehingga dapat disempurnakan. Berikut beberapa saran yang dapat disampaikan untuk praktisi dan akademisi yang akan melanjutkan penelitian ini :

1. Penelitian ini kedepannya untuk ditambahkan jumlah sampel agar hasil penelitian menjadi lebih baik..

2. Penelitian ini kedepannya agar melaukukan perluasan pada objek penelitian, tidak hanya pada generasi milenial pengguna layanan e-wallet di kota Padang, tetapi dapat dilakukan ke generasi milenial maupun generasi lainnya secara keseluruhan.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel-variabel lain yang dapat digunakan untuk memberikan pengaruh pada *behavioral intention to use* layanan e-wallet yang belum diteliti dalam penelitian ini.

