

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini terdapat sembilan variabel yang terdiri dari 8 variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, fasilitas kondisi, motivasi hedonis, orientasi hemat biaya, kebiasaan, dan kepercayaan. Sedangkan, variabel dependen dalam penelitian ini yaitu intensi kontinuitas. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara mendistribusi kuesioner yang disebar melalui *google form* secara *online* kepada pengguna aplikasi *mobile wallet* generasi Z yang memiliki rentang umur 17-28 tahun di Indonesia. Jumlah responden yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sebanyak 360 orang. Data yang dikumpulkan diolah dengan bantuan *microsoft excel* dan *software IBM SPSS 25*.

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan pada bab sebelumnya, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Ekspektasi kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan pada intensi kontinuitas pengguna aplikasi *mobile wallet* generasi Z di Indonesia. Hal ini berarti pengguna percaya bahwa penggunaan aplikasi *mobile wallet* dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi penggunanya dalam melakukan kegiatan sehari-hari mereka, sehingga generasi Z sebagai pengguna aplikasi *mobile wallet* tersebut akan cenderung terus menggunakan aplikasi tersebut dimasa yang akan datang. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya

yang membuktikan bahwa aplikasi *mobile wallet* dapat memberikan manfaat bagi penggunanya dalam hal efisiensi waktu dan produktivitas.

Oleh karena itu, perusahaan penyedia aplikasi *mobile wallet* harus terus meningkatkan kinerja dan manfaat dari aplikasi mereka agar intensi kontinuitas pengguna aplikasi *mobile wallet* generasi Z di Indonesia dapat bertahan.

2. Ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada intensi kontinuitas pengguna aplikasi *mobile wallet* generasi Z di Indonesia. Hal ini menunjukkan kemudahan dalam menggunakan aplikasi *mobile wallet* bukanlah menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi keputusan generasi Z untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Generasi Z cenderung mengadopsi suatu teknologi berdasarkan seberapa bermanfaat teknologi tersebut untuk mereka, bukan berdasarkan seberapa mudah dalam penggunaannya. Oleh karena itu, perusahaan penyedia aplikasi *mobile wallet* harus lebih berfokus untuk meningkatkan manfaat dan nilai tambah aplikasi mereka untuk mempertahankan intensi kontinuitas generasi Z dalam menggunakan aplikasi *mobile wallet* tersebut.
3. Pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan pada intensi kontinuitas pengguna aplikasi *mobile wallet* generasi Z di Indonesia. Hal ini berarti pengaruh dari orang-orang sekitar tidak menjadi penentu dalam mempengaruhi keputusan generasi Z untuk terus menggunakan aplikasi *mobile wallet*. Faktor-faktor lain seperti manfaat dari aplikasi tersebut mungkin lebih dominan. Jika generasi Z sebagai pengguna aplikasi *mobile*

*wallet* tidak merasa terdorong oleh orang-orang sekitar mereka, maka keberlanjutan dalam menggunakannya pun akan terganggu.

4. Fasilitas kondisi memiliki pengaruh positif dan signifikan pada intensi kontinuitas pengguna aplikasi *mobile wallet* generasi Z di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fasilitas yang tersedia seperti jaringan internet yang stabil, perangkat yang mendukung, fitur yang tersedia, dan layanan bantuan dapat meningkatkan kemungkinan pengguna generasi Z akan terus menggunakan aplikasi *mobile wallet* di masa depan. Faktor-faktor non-teknis dan layanan pendukung terbukti memiliki peran penting dalam mempengaruhi intensi kontinuitas aplikasi *mobile wallet*.
5. Motivasi hedonis memiliki pengaruh positif dan signifikan pada intensi kontinuitas pengguna aplikasi *mobile wallet* generasi Z di Indonesia. Hal ini berarti keinginan untuk mendapatkan kesenangan atau kepuasan langsung dari pengguna aplikasi *mobile wallet* dapat mempengaruhi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang. Faktor motivasi hedonis seperti fitur-fitur yang ditawarkan aplikasi tersebut dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan dan menghibur pengguna misalnya program rewards dan games untuk mendapatkan reward tambahan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
6. Orientasi hemat biaya tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan pada intensi kontinuitas pengguna aplikasi *mobile wallet* generasi Z di Indonesia. Meskipun pengguna aplikasi *mobile wallet* dapat memberikan potensi untuk menghemat uang, namun faktor ini tidak menjadi yang dominan dalam

mempengaruhi intensi kontinuitas bagi generasi Z untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Faktor lain seperti manfaat dari aplikasi, fitur yang menarik, layanan yang baik, dan sistem yang terjamin dapat lebih dominan dalam mempengaruhi tingkat keberlanjutan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

7. Kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada intensi kontinuitas pengguna aplikasi *mobile wallet* generasi Z di Indonesia. Hal ini berarti semakin sering pengguna menggunakan aplikasi *mobile wallet*, maka semakin tinggi kemungkinan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang. Pengguna aplikasi *mobile wallet* cenderung menggunakan aplikasi tersebut secara otomatis tanpa harus berpikir. Dengan demikian, pentingnya pembentukan kebiasaan pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile wallet* untuk mempertahankan penggunaan berkelanjutan perusahaan penyedia harus memperhatikan strategi yang cocok untuk membentuk kebiasaan tersebut.
8. Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada intensi kontinuitas pengguna aplikasi *mobile wallet* generasi Z di Indonesia. Hal ini menunjukkan pentingnya kepercayaan dalam membangun hubungan jangka panjang antara pengguna dan penyedia aplikasi *mobile wallet* yang dapat mempengaruhi intensi kontinuitas penggunaan aplikasi tersebut. Aplikasi *mobile wallet* dapat diandalkan berarti pengguna tersebut akan cenderung terus menggunakan jika aplikasi *mobile wallet* dapat beroperasi sesuai harapan dengan tingkat kegagalan yang rendah. Sehingga generasi Z akan

memiliki intensi yang tinggi untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat implikasi penelitian agar dapat membantu pihak-pihak terkait. Implikasi teoritis dan praktis dalam penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya dan perusahaan penyedia aplikasi *mobile wallet* untuk merencanakan strategi untuk mempertahankan intensi kontinuitas pengguna mereka khususnya generasi Z. Berikut implikasi teoritis dan praktis dalam penelitian ini:

### 5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk bisa memberikan kontribusi pada pengembangan teori UTAUT2 dalam konteks keberlanjutan penggunaan aplikasi *mobile wallet*, khususnya pada generasi Z di Indonesia. Hasil penelitian ini dapat memperkuat pemahaman bahwa konstruk seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, fasilitas kondisi, motivasi hedonis, orientasi hemat biaya, kebiasaan, serta kepercayaan memiliki peran penting dalam mempengaruhi intensi kontinuitas penggunaan aplikasi *mobile wallet*. Implikasi ini dapat membantu pengembangan teori UTAUT2 dalam menggali lebih lanjut mekanisme dibalik adopsi dan retensi pengguna pada teknologi yang terus berkembang saat ini, salah satunya seperti aplikasi *mobile wallet*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan bisa menjadi landasan teoritis yang kuat bagi penelitian selanjutnya dalam memahami dan mengembangkan model-model yang dapat menjelaskan perilaku pengguna aplikasi *mobile wallet*.

### 5.2.2 Implikasi Praktis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting bagi perusahaan penyedia aplikasi *mobile wallet* dalam merencanakan strategi pemasaran di Indonesia, khususnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi intensi kontinuitas penggunaan aplikasi tersebut. Berikut adalah implikasi praktis dari hasil penelitian ini:

1. Perusahaan penyedia aplikasi *mobile wallet* perlu menambah nilai manfaat dan keuntungan yang diberikan pengguna, karena jika ekspektasi kinerja tinggi dapat meningkatkan intensi kontinuitas penggunaan aplikasi tersebut. Dalam konteks menambah nilai manfaat dari aplikasi *mobile wallet* tersebut perusahaan penyedia dapat melakukan riset pasar untuk lebih memahami kebutuhan dan preferensi pengguna. Berdasarkan informasi tersebut, perusahaan dapat mengembangkan fitur-fitur tambahan yang dapat memberikan manfaat bagi penggunanya, seperti integrasi dengan layanan lain atau program loyalitas.
2. Perusahaan penyedia aplikasi *mobile wallet* perlu memperhatikan kualitas layanan dari aplikasi mereka tetap tinggi dan sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan reguler untuk staf layanan bantuan pelanggan, memperbaiki infrastruktur jaringan untuk meningkatkan koneksi, dan menyediakan layanan bantuan yang responsif dan informatif
3. Perusahaan penyedia aplikasi *mobile wallet* dapat memperkuat aspek pengalaman pengguna dengan memperbaiki *interface* pengguna aplikasi

(UI/UX), menambah fitur-fitur yang interaktif atau menghibur, serta menyelenggarakan acara-acara atau program promosi yang menarik bagi pengguna sehingga dapat membawa pengalaman positif bagi pengguna.

4. Perusahaan penyedia aplikasi *mobile wallet* harus dapat mempertimbangkan strategi untuk membentuk kebiasaan dari pengguna mereka agar selalu dapat menggunakan aplikasi tersebut. Faktor ini menjadi penting karena kebiasaan adalah salah satu faktor dominan dalam tingkat keberlanjutan pengguna. Perusahaan dapat menggunakan teknik-teknik pemasaran seperti program rewards atau diskon khusus untuk pengguna yang menggunakan aplikasi secara rutin serta juga dapat mengirimkan notifikasi atau *reminder* kepada pengguna untuk menggunakan aplikasi secara rutin
5. Perusahaan penyedia aplikasi *mobile wallet* harus dapat membangun atau meningkatkan kepercayaan dari pengguna mereka dengan cara menyediakan informasi yang jelas tentang keamanan bertransaksi, mengadopsi teknologi keamanan terbaru, dan merespons dengan cepat keluhan atau masalah yang mungkin timbul dari pengguna.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya. Meskipun demikian, peneliti berharap bahwa informasi mengenai keterbatasan ini dapat menjadi dasar perbaikan untuk penelitian di masa mendatang. Berikut adalah beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini mengumpulkan data menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan bantuan *google form*.  
Peneliti menyadari bahwa data yang terkumpul mungkin belum sepenuhnya kredibel karena adanya kemungkinan bahwa responden tidak membaca atau memahami pertanyaan dengan baik dan memberikan jawaban secara sembarangan.
2. Ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada kelompok umur tertentu, yakni generasi Z. Sehingga tidak melibatkan responden dari generasi lain seperti generasi *Baby Boomer*, generasi X, generasi Y dan generasi *alpha*.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi *mobile wallet* secara general atau umum, karena akan ada kemungkinan bahwa persepsi atau tanggapan pengguna terhadap satu perusahaan penyedia aplikasi *mobile wallet* dapat berbeda dengan perusahaan lainnya.
4. Responden penelitian yang didapatkan mayoritas berada di daerah Jakarta sehingga mayoritas sampel belum secara menyeluruh mewakili daerah yang ada di Indonesia.

#### 5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan hasil dan keterbatasan dalam penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat diambil untuk penelitian selanjutnya:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi intensi kontinuitas penggunaan aplikasi *mobile wallet*. Meskipun hasil  $R^2$

model dalam penelitian ini yang rendah dapat menjadi pertimbangan, namun alasan utamanya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan mengisi celah yang mungkin tidak tercakup dalam analisis kuantitatif.

2. Penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian yang mencakup berbagai generasi pengguna, seperti *baby boomer*, generasi X, generasi Y, serta generasi *alpha* karena perilaku pengguna aplikasi mobile wallet dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti preferensi generasional, pengalaman teknologi, dan kondisi sosial-ekonomi. Dengan melibatkan berbagai generasi, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam dan bermanfaat tentang tren dan pola perilaku pengguna, serta membantu dalam pengembangan strategi pemasaran dan pengembangan produk yang lebih efektif.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperhatikan faktor-faktor moderasi yang dapat mempengaruhi intensi kontinuitas pengguna aplikasi *mobile wallet*, seperti usia, jenis kelamin, dan pengalaman. Penelitian ini tidak menggunakan faktor moderasi seperti usia, jenis kelamin, dan pengalaman karena berfokus lebih pada faktor-faktor lain yang dianggap lebih relevan atau karena keterbatasan data atau metodologi penelitian. Penggunaan faktor-faktor moderasi dalam penelitian dapat memperkaya pemahaman tentang perilaku pengguna.