

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan Penelitian

Penelitian ini membahas pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived security* terhadap *behavioral intention to use E-Wallet GoPay* di Kota Padang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use E-wallet GoPay* di Kota Padang, artinya semakin tinggi *perceived usefulness* yang ditawarkan oleh GoPay, maka akan semakin tinggi juga tingkat *behavioral intention to use GoPay* di Kota Padang.
2. Variabel *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use E-wallet GoPay* di Kota Padang, artinya semakin tinggi *perceived ease of use* yang ditawarkan oleh GoPay, maka akan semakin tinggi juga tingkat *behavioral intention to use GoPay* di Kota Padang.
3. Variabel *perceived security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use E-wallet GoPay* di Kota Padang, artinya semakin tinggi *perceived security* yang ditawarkan oleh GoPay, maka akan semakin tinggi juga tingkat *behavioral intention to use GoPay* di Kota Padang.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan data yang didapatkan pada penelitian ini, memiliki beberapa implikasi penting bagi pihak-pihak terkait, diantaranya:

1. Implikasi Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memperdalam ilmu dalam bidang manajemen khususnya manajemen pemasaran. Bagi akademisi, tanggapan yang didapatkan dari responden cukup bermanfaat untuk pengembangan kajian mengenai pengimplikasian teori pengadopsian teknologi melalui isu-isu mengenai *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived security*. Dimana pada penelitian ini dapat ditemukan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *behavioral intention to use E-wallet GoPay* di Kota Padang. Hasil pada penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya pada bidang yang berkaitan.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi pihak GoPay dalam upaya meningkatkan *behavioral intention to use E-wallet GoPay* di Kota Padang dari berbagai variabel yang menjadi pembahasan pada penelitian ini, diantaranya:

- a. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel *perceived usefulness* menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal ini menunjukkan indikasi dimana konsumen menggunakan GoPay

di Kota Padang karena kebermanfaatannya yang diberikan oleh GoPay sangat dibutuhkan oleh konsumen.

b. Berdasarkan indikator terendah ““Penggunaan GoPay dapat mengakomodir transaksi keuangan yang saya lakukan” pada variabel *perceived usefulness* pihak GoPay perlu terus memastikan bahwa layanannya mampu menjangkau dan mendukung beragam kebutuhan transaksi keuangan pengguna, baik untuk pembayaran harian, tagihan rutin, maupun belanja online. Dengan memperluas kerja sama merchant, meningkatkan integrasi layanan keuangan (seperti pembayaran pajak, top up e-money, dan donasi), serta menjaga kestabilan sistem saat digunakan dalam berbagai situasi, GoPay dapat memperkuat persepsi kegunaannya dan mendorong pengguna untuk tetap menggunakan layanan mereka secara konsisten.

c. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel *perceived ease of use* menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal ini menunjukkan indikasi dimana konsumen menggunakan GoPay di Kota Padang karena kemudahan pengguna yang diberikan oleh GoPay sangat dibutuhkan oleh konsumen.

d. Berdasarkan indikator terendah “GoPay mudah digunakan saat melakukan transaksi” pada variabel *perceived ease of use*, Hal ini dapat disebabkan oleh terdapat beberapa responden yang

masih mengalami kesulitan untuk menggunakan GoPay dalam bertransaksi tanpa bantuan orang lain. Sehingga bagi pihak GoPay perlu memperhatikan hal ini. Dimana hal ini akan meningkatkan *behavioral intention to use* dengan terdapat fitur yang konsumen butuhkan dalam GoPay.

e. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel *perceived security* menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal ini menunjukkan indikasi dimana konsumen menggunakan GoPay di Kota Padang karena keamanan pengguna yang diberikan oleh GoPay sangat dibutuhkan oleh konsumen.

f. Berdasarkan indikator terendah “Informasi pribadi dan keuangan saya aman ketika saya menggunakan sistem *e-payment* GoPay” pada variabel *perceived security*, Hal ini dapat disebabkan oleh terdapat beberapa responden yang masih kurang yakin untuk memberikan informasi pribadi mereka. Sehingga bagi pihak GoPay perlu memperhatikan hal ini terkait *security* atau keamanan pengguna yang lebih memberikan rasa aman yang tinggi kepada pengguna. Dimana hal ini nantinya akan meningkatkan *behavioral intention to use* dengan terdapat fitur yang konsumen butuhkan dalam GoPay.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada masyarakat Kota Padang yang sudah menggunakan *E-wallet* GoPay di Kota Padang, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki berbagai keterbatasan dalam melakukan penelitian. Adapun keterbatasan pada penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh antara variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived security* terhadap *behavioral intention to use* sehingga tidak menyelidiki variabel lain yang juga mampu mempengaruhi *behavioral intention to use*.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada pengguna GoPay di Kota Padang yang juga berdomisili di Kota Padang, sehingga pengguna GoPay yang berada diluar Kota Padang belum mampu terjangkau dan belum dapat berpartisipasi dalam penelitian ini.
3. Penelitian ini hanya menggunakan sampel sebanyak 160 orang, sehingga jumlah sampel ini belum mewakili seluruh populasi konsumen pengguna GoPay di Kota Padang.

5.4 Saran Penelitian

Terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian yang akan dilakukan dimasa depan, diantaranya sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan pengguna GoPay yang diteliti, yakni pengguna yang mencakup provinsi Sumatera

Barat, atau bahkan pengguna untuk seluruh Indonesia sehingga dapat menjadi bahan perkembangan untuk pihak GoPay serta dapat bersaing dengan perusahaan sejenis.

2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti lebih banyak variabel lainnya, seperti *trust*, *attitude toward using*, *perceived privacy* atau variabel lainnya yang dapat mempengaruhi *behavioral intention to use*.
3. Disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih besar dan lebih beragam dalam hal demografis, hal ini akan meningkatkan representativitas sampel dan memperkuat validitas hasil penelitian.
4. Selain *Technology Acceptance Model* (TAM) diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk mengintegrasikan teori lain seperti *Unified Theory of Acceptance and Use of Thecnology* (UTAUT), untuk memperkaya model penelitian.
5. Pihak GoPay diharapkan menyediakan layanan pengaturan keuangan pengguna, karena berdasarkan penelitian ini masih banyak pengguna yang masih merasa belum mampu mengakomodir dari setiap transaksi keuangan yang mereka lakukan.
6. Disarankan agar GoPay terus meningkatkan kemudahan navigasi aplikasi, menyederhanakan alur transaksi, dan memastikan sistem berjalan stabil tanpa gangguan. Selain itu, penyediaan fitur bantuan yang responsif serta tampilan yang tidak membingungkan juga perlu diprioritaskan agar pengguna merasa nyaman dan tidak ragu untuk terus menggunakan GoPay dalam berbagai kebutuhan transaksi keuangan mereka.