

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *intention to use* (minat menggunakan) pada aplikasi *e-wallet* di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang memakai *e-wallet* ataupun yang tidak memakai berasumsi bahwa dengan menggunakan *e-wallet* untuk bertransaksi akan memberikan manfaat bagi mereka. Karena penerimaan suatu sistem yang terkait dengan teknologi tidak akan menarik minat konsumen jika tidak memberikan manfaat dari apa yang telah ada sebelumnya. Ditambah lagi dengan penggunaannya yang diakses melalui *smartphone* menjadikan *e-wallet* sangat berguna dan mudah dibawa kemana saja dan kapan saja, sehingga penggunanya dapat melakukan transaksi ataupun pembayaran tanpa hambatan tempat dan waktu.
2. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *perceived ease of use* dan *intention to use* pada aplikasi *e-wallet* di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang memakai *e-wallet* ataupun yang tidak memakai berasumsi bahwa penggunaan *e-wallet* dalam bertransaksi mudah dilakukan. Hal ini karena

aplikasi *e-wallet* sudah di desain sedemikian rupa agar ramah digunakan atau *user friendly* sebagaimana aplikasi *smartphone* pada umumnya, pengguna semua kalangan baik yang muda hingga tua, dapat menggunakan aplikasi *e-wallet* dengan baik dan lancar jika mampu mengikuti prosedur yang telah diberikan. Proses dan langkah pengoperasiannya pun juga tidak terlalu rumit dan cepat, sehingga tidak banyak upaya yang dikeluarkan untuk mempelajari cara penggunaan aplikasi *e-wallet* ini.

3. Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan adanya hubungan yang negatif dan signifikan antara *perceived risk* dan *intention to use* pada aplikasi *e-wallet* di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang memakai *e-wallet* ataupun yang tidak memakai berasumsi bahwa penggunaan *e-wallet* dalam bertransaksi tidak beresiko tinggi. Walaupun banyak yang merasa transaksi melalui *e-wallet* itu beresiko, tetapi mereka tetap yakin bahwa resiko tersebut berkemungkinan sangat kecil untuk timbul. Karena pada aplikasi *e-wallet* saat ini sudah dilengkapi dengan sistem keamanan yang terjaga dengan baik, sehingga resiko yang mungkin terjadi dapat dicegah.

4. Hasil uji hipotesis keempat menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *additional value* dan *intention to use* pada aplikasi *e-wallet* di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang memakai *e-wallet* ataupun yang tidak memakai berasumsi bahwa penggunaan *e-wallet* dalam bertransaksi akan memberikan mereka nilai tambah yang lebih dari sekedar aplikasi pembayaran *cashless* biasa.

Dengan banyaknya pilihan jasa penyedia layanan *e-wallet* saat ini, memberikan banyak pilihan bagi konsumen untuk memilih *e-wallet* yang menguntungkan bagi mereka. Oleh karena itu penyedia layanan menawarkan promo berupa *cashback*, kupon, dan *voucher* kepada penggunanya sehingga mereka mendapatkan potongan biaya pada setiap transaksi yang dilakukan melalui *e-wallet*. Dengan potongan biaya ini pengguna merasa diuntungkan karena mereka dapat membayar tagihan kurang dari jumlah yang seharusnya dibayarkan. Tidak hanya itu pengguna juga akan mendapatkan *point reward* yang dapat ditukarkan menjadi *voucher* menarik lainnya pada setiap transaksi yang dilakukan, sehingga semakin sering dan besar jumlah transaksi, maka semakin banyak *point reward* yang didapatkan.

5. Hasil uji hipotesis kelima menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara *intention to use* (minat menggunakan) dan *perceived satisfaction* (persepsi kepuasan) pada aplikasi *e-wallet* di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar minat seseorang menggunakan suatu sistem pembayaran seperti *e-wallet*, maka akan semakin besar kepuasan yang akan didapatkan. responden yang memakai *e-wallet* ataupun yang tidak memakai berasumsi bahwa penggunaan *e-wallet* akan memberikan kepuasan kepada mereka karena menawarkan alat transaksi yang tidak hanya dapat digunakan sebagai pembayaran, tetapi juga mudah digunakan, rendah resiko, dan memberikan penawaran menarik yang menguntungkan. Sehingga hal tersebut mampu mendorong minat mereka

untuk menggunakan *e-wallet* dan berharap dengan apa yang diperkirakan tersebut akan sesuai dengan ekspektasi mereka dan mendatangkan kepuasan dari penggunaan aplikasi *e-wallet* ini.

1.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, terdapat beberapa implikasi yang diperoleh bagi penyedia jasa layanan *e-wallet* dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pengguna aktif yang melakukan transaksi dengan *e-wallet*. Implikasi yang dapat disimpulkan yaitu sebaiknya penyedia layanan *e-wallet* lebih memperhatikan hal-hal yang menarik minat seseorang untuk bertransaksi secara *cashless* dengan *e-wallet*.

Berdasarkan jawaban responden didapatkan informasi bahwa penawaran promosi berupa *cashback* dan kupon menjadi daya tarik utama dari *e-wallet*, sehingga apabila penyedia layanan *e-wallet* sering memberikan promo yang menguntungkan bagi penggunanya, maka mereka akan selalu aktif menggunakan *e-wallet* untuk bertransaksi. Karena sengitnya persaingan *fintech* di Indonesia, penyedia jasa *e-wallet* berusaha untuk menjadi yang paling menguntungkan bagi penggunanya, karena banyak pengguna yang menggunakan lebih dari satu *provider e-wallet*, sebab mereka akan memiliki pilihan yang banyak untuk digunakan bertransaksi di tempat-tempat tertentu. Pengguna biasanya akan menggunakan *e-wallet* yang memberikan keuntungan paling maksimal dengan potongan atau *cashback* paling banyak di setiap transaksinya.

Dari segi manfaat dan kemudahan pemakaian responden masih ada yang merasa bahwa bertransaksi dengan *e-wallet* tidak memberikan efisiensi (waktu dan tenaga) bagi mereka dan sulit mengakses informasi yang dibutuhkan di aplikasi *e-wallet*. Untuk mengatasi ketidaknyamanan tersebut, penyedia layanan *e-wallet* dapat memberikan instruksi penggunaan yang singkat, jelas, dan menarik sehingga pengguna dan orang yang belum menggunakan *e-wallet* tertarik untuk membaca penjelasan tersebut dapat mengetahui cara mengakses layanan dan informasi yang dibutuhkan pada aplikasi *e-wallet*. Kemudian dari efisiensi yang dirasakan pengguna kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain diluar kendali pihak penyedia layanan. Seperti koneksi *internet* yang tidak stabil, hal ini harus diperhatikan dengan baik oleh pengguna yang akan melakukan transaksi agar memastikan koneksi internet mereka dapat berjalan dengan lancar, sehingga transaksi dan pembayaran dapat dilakukan. Dan bagi pengembang atau *developer* aplikasi *e-wallet* sendiri, harus melakukan *maintenance* atau pemeliharaan secara berkala pada aplikasi mereka agar bebas dari gangguan atau *bugs* yang mengganggu pengoperasian *e-wallet* namun tetap ringan dijalankan pada *smartphone* penggunanya. Sebab aplikasi yang ringan dan dapat dijalankan tanpa kendala akan lebih sering di unduh dan digunakan oleh pengguna *smartphone* dibandingkan aplikasi sejenis lainnya yang lebih berat ketika dioperasikan.

Kemudian dari segi keamanan, masih ada responden khususnya yang belum sebagai pengguna *e-wallet* yang merasa menggunakan *e-wallet* itu sangat beresiko dan tidak berminat menggunakannya untuk bertransaksi karena masalah keamanannya. Disini pihak penyedia jasa *e-wallet* dapat memberikan edukasi

singkat kepada masyarakat dengan menggunakan media iklan, karena penyajian informasi dapat disampaikan dengan padat dan menarik. Sehingga orang-orang yang kurang paham dengan teknologi pembayaran *digital* bisa merasa yakin bahwa informasi pribadi dan saldo *e-wallet* mereka dapat terjaga dengan aman dan tidak dapat disalahgunakan dengan mudah oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab. Karena pada aplikasi *e-wallet* sudah dilengkapi dengan sistem keamanan yang cukup tinggi. Sehingga orang yang masih ragu akan *e-wallet* dapat merasa yakin dan percaya bahwa *e-wallet* itu aman digunakan dan menambah minat mereka untuk menggunakan *e-wallet* dalam betransaksi.

1.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna dan memiliki banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan lagi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Objek dalam penelitian ini terbatas pada pengguna *smartphone* di kota Padang yang menggunakan aplikasi *e-wallet* ataupun tidak.
2. Penelitian ini hanya menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dari pengumpulan kuesioner *online* yang diisi oleh responden, sehingga data yang diperoleh terbatas.
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, dan *additional value*,

sehingga tidak dapat menggambarkan secara keseluruhan hal-hal yang mempengaruhi *intention to use* dan *perceived satisfaction* pada responden.

4. Waktu dan tenaga yang digunakan untuk pengumpulan dan mengolah data penelitian ini terbatas.
5. Jumlah sampel penelitian yang terbatas yaitu sebanyak 150 responden. Sehingga belum menggambarkan keseluruhan persepsi masyarakat Kota Padang akan *e-wallet*.

1.4 Saran

Penelitian ini membutuhkan penelitian berkelanjutan yang lebih terarah dan lebih luas agar kelemahan yang muncul dapat diperbaiki dan disempurnakan. Berikut adalah saran bagi akademisi yang akan melakukan penelitian selanjutnya:

1. Diharapkan untuk menambah jumlah sampel yang akan diteliti menjadi responden sehingga hasil penelitian lebih baik lagi.
2. Diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi *intention to use* dan *perceived satisfaction* yang belum diteliti pada penelitian ini seperti : *social influence*, *compatibility*, *innovativeness*, dan lainnya, agar dapat lebih menggambarkan *intention to use* dan *perceived satisfaction* responden terhadap *e-wallet*.
3. Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk meneliti pengaruh persepsi kepuasan terhadap rekomendasi penggunaan pada *e-wallet* sehingga dapat dilihat faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam merekomendasikan penggunaan *e-wallet*, sehingga penggunaan *e-wallet* semakin meningkat

serta dapat menambah jumlah pengguna aktif *e-wallet* dalam bertransaksi secara *cashless*.

4. Diharapkan pada penelitian selanjutnya juga memasukan unsur *religiosity*, sehingga dapat ditemukan pengaruhnya terhadap minat penggunaan *e-wallet* tersebut, khususnya di wilayah Sumatera Barat yang sangat kental dengan keagamaannya.

Selain saran yang diberikan untuk akademisi, berikut adalah saran bagi perusahaan penyedia layanan *e-wallet* untuk pengembangan layanan mereka agar lebih baik kedepannya :

1. Membuat iklan edukasi singkat yang informatif bagi masyarakat yang masih ragu dan khawatir dengan resiko dari penggunaan *e-wallet*.
2. Terus memberikan promosi menarik berupa *cashback*, *voucher* dan kupon agar masyarakat berminat bertransaksi dengan *e-wallet* dan mampu bertahan di persaingan *finntech* Indonesia yang sangat ketat saat ini.
3. Mengajak masyarakat baik pengguna maupun yang belum menggunakan *e-wallet* melalui pesan persuasif untuk membaca instruksi penggunaan dan agar mereka dapat bertransaksi dengan lancar dan lebih efisien tanpa terkena kendala waktu atau faktor masalah lainnya seperti koneksi *internet* yang tidak stabil, serta memberikan informasi yang berguna bagi calon pengguna yang baru akan menggunakan *e-wallet*.
4. Menambah *merchant* atau rekan usaha yang menawarkan pembayaran via *e-wallet*, agar penggunaan *e-wallet* dapat terus berkembang dan tersebar hingga ke setiap wilayah, terutama di wilayah Padang dan sekitarnya.

5. Bagi pengembang atau *developer* aplikasi *e-wallet*, harus melakukan *maintenance* atau pemeliharaan secara berkala pada aplikasi mereka agar terbebas dari gangguan atau *bugs* yang menghambat pengoperasian *e-wallet*, namun tetap ringan dijalankan pada *smartphone* penggunanya.

