

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kepuasan terhadap minat menggunakan kembali *e-wallet* OVO pada masa pandemi covid-19. Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan kembali pada pengguna *e-wallet* OVO di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dan banyaknya manfaat yang dapat diberikan oleh *e-wallet* OVO kepada pengguna, maka akan semakin tinggi pula minat pengguna untuk kembali menggunakan aplikasi *e-wallet* dalam bertransaksi.
2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan kembali pada pengguna *e-wallet* OVO di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dari penggunaan aplikasi *e-wallet* OVO menjadi salah satu faktor penting timbulnya minat menggunakan kembali dari pelanggan. Semakin mudah *e-wallet* digunakan, maka akan semakin tinggi minat pengguna untuk menggunakan kembali *e-wallet* tersebut.

3. Kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan kembali pada pengguna *e-wallet* OVO di Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna *e-wallet* OVO, maka minat untuk menggunakan kembali *e-wallet* tersebut juga akan semakin tinggi.

1.2 Implikasi

Dari hasil penelitian yang telah didapatkan, ada beberapa implikasi yang diperoleh perusahaan penyedia jasa *e-wallet* OVO dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pengguna aktif yang melakukan transaksi dengan menggunakan *e-wallet* OVO. Dengan mawabahnya covid-19 saat ini menyebabkan adanya peningkatan penggunaan *e-wallet* dalam bertransaksi.

Ada baiknya perusahaan pengelola *e-wallet* OVO menganalisa fitur-fitur yang sangat dibutuhkan oleh penggunaa terus mau menjadikan *e-wallet* OVO sebagai pilihan utama dalam bertransaksi. Selain itu, penyederhanaan dalam mengoperasikan *e-wallet* OVO juga sangat penting untuk diperhatikan karena tidak semua pengguna mahir menggunakan *smartphone*. Ada beberapa pengguna yang belum menjadikan *e-wallet* sebagai pilihan utama dalam bertransaksi disebabkan karena belum sepenuhnya paham bagaimana penggunaan aplikasi *e-wallet* dengan baik. Maka dari itu, kemudahan dalam pengoperasian *e-wallet* sangat penting untuk membuat pengguna terus menggunakan *e-wallet* di kehidupan sehari hari.

Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk membuat pengguna merasa mudah dalam mengoperasikan *e-wallet* adalah membuat iklan yang lebih banyak melalui berbagai *platform* di internet yang tidak hanya mempromosikan *e-wallet* OVO tetapi juga sekaligus mengedukasi pengguna bagaimana cara mudah dalam mengoperasikan *e-wallet* OVO.

Kepuasan bertransaksi juga merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan penyedia jasa *e-wallet* OVO. Untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna sehingga mampu melampaui salah satu pesaingnya yaitu Gopay, perlu adanya inovasi seperti memperbanyak metode dan tempat pengisian saldo. Perusahaan juga dapat mengadakan promosi-promosi menarik secara rutin bagi pengguna *e-wallet* OVO.

1.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa hasil dari penelitian ini tidak sempurna dan mempunyai keterbatasan yang berada diluar kemampuan peneliti. Oleh karena itu, keterbatasan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi perhatian untuk penelitian yang akan datang. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Objek pada penelitian ini hanya terbatas pada pengguna *e-wallet* OVO di Kota Padang. Sehingga implikasi dari penelitian ini hanya relevan untuk pengguna *e-wallet* OVO di Kota Padang saja dan tidak dapat mengeneralisasi pengguna *e-wallet* OVO di luar Kota Padang.

2. Pengumpulan data penelitian dilakukan secara *online* melalui *Google Form* karena keadaan yang tidak kondusif akibat pandemi covid-19. Sehingga sampel yang tersaring adalah pengguna yang sering menggunakan *smartphone* yang mana sebagian besar adalah generasi milenial. Tentunya hal ini akan mempengaruhi hasil dari penelitian ini

3. Peneliti hanya mempertimbangkan tiga variabel independen yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan terhadap variabel dependen yaitu minat menggunakan kembali. Sehingga tidak dapat mengetahui secara keseluruhan variabel-variabel apa saja yang mampu mempengaruhi minat menggunakan kembali.

4. Penelitian ini dilakukan saat adanya pandemi covid-19 yang mempengaruhi tingkat penggunaan *e-wallet* di masyarakat. Sehingga untuk penelitian yang akan datang saat pandemi covid-19 telah berakhir akan ada kemungkinan mendapatkan hasil yang berbeda dari penelitian ini karena situasi yang juga telah berbeda.

1.4 Saran Penelitian

Berdasarkan kesimpulan, implikasi dan keterbatasan-keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan sebagai berikut :

1. Disarankan kepada perusahaan penyedia jasa *e-wallet* OVO untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan aplikasinya guna mempermudah pengguna untuk bertransaksi dengan *e-wallet* OVO yang akhirnya akan memberikan dampak positif bagi perusahaan.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya seperti persepsi resiko, kepercayaan dan nilai tambah untuk mengukur variabel dependen minat menggunakan kembali.
3. Bagi peneliti selanjutnya meneliti objek yang berbeda dari penelitian ini untuk memperkaya tinjauan pustaka terkait dengan persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan dan minat menggunakan kembali.
4. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya sebagai tinjauan pustaka bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian mengenai persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan serta minat menggunakan kembali.