

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian teoritis, analisis data, dan deskripsi hasil penelitian niat menggunakan yang dilakukan di DKI Jakarta memberikan kesimpulan dan membuktikan bahwa hipotesis awal dapat diterima. Peneliti melakukan penelitian pada Generasi Milenial di DKI Jakarta sejak bulan Agustus 2020 sampai dengan Januari 2021 memperoleh hasil sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap niat menggunakan aplikasi pembayaran seluler pada Generasi Milenial di DKI Jakarta. Apabila kepercayaan baik, maka niat menggunakan akan meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan risiko yang dirasakan terhadap niat menggunakan aplikasi pembayaran seluler pada Generasi Milenial di DKI Jakarta. Apabila risiko yang dirasakan baik, maka niat menggunakan akan meningkat.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan dan risiko yang dirasakan secara simultan terhadap niat menggunakan aplikasi pembayaran seluler pada Generasi Milenial di DKI Jakarta. Apabila kepercayaan dan risiko yang dirasakan sama-sama tinggi maka niat menggunakan akan meningkat pula.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, 42.9% niat menggunakan dipengaruhi oleh kepercayaan dan risiko yang dirasakan sedangkan sisanya sebesar 57.1% oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat Pengaruh Kepercayaan dan Risiko Yang Dirasakan terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler pada Generasi Milenial di DKI

Jakarta. Oleh sebab itu, kepercayaan dan risiko yang dirasakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi niat menggunakan. Hal ini berarti penelitian yang peneliti lakukan sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Mengolah hasil berdasarkan data penelitian, variabel kepercayaan memiliki skor terendah yaitu pada indikator Saya percaya bahwa aplikasi pembayaran seluler *Gopay* terjamin dari pencurian data sebesar 19,09%. Hal ini diakibatkan karena mereka tidak merasa *Gopay* menjamin pencurian data dibanding dengan aplikasi pembayaran seluler lainnya. Sedangkan hasil skor indikator tertinggi adalah Saya merasa aplikasi pembayaran seluler *Gopay* menjaga informasi keuangan saya tetap aman sebesar 20,26%. Tingginya persentase tersebut menggambarkan bahwa Generasi Milenial di DKI Jakarta merasa *Gopay* menjaga informasi keuangan mereka tetap aman.

Sedangkan pada variabel risiko yang dirasakan memiliki skor terendah yaitu pada indikator Saya tidak merasa aplikasi pembayaran seluler *Gopay* mungkin tidak berfungsi dengan baik dan memproses pembayaran dengan tidak benar sebesar 19,59%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mereka merasa tidak hanya aplikasi pembayaran seluler *Gopay* yang mungkin tidak berfungsi dengan baik dan memproses pembayaran dengan tidak benar. Selanjutnya indikator Saya tidak merasa peretas internet mungkin mengambil kendali akun saya jika saya menggunakan aplikasi pembayaran seluler *Gopay* memiliki skor tertinggi sebesar 21,14%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Generasi Milenial di DKI Jakarta tidak merasa peretas internet mungkin mengambil kendali akun mereka jika menggunakan aplikasi pembayaran seluler *Gopay*.

### C. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari implikasi di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran, antara lain:

1. Variabel kepercayaan memiliki skor terendah yaitu pada indikator Saya percaya bahwa aplikasi pembayaran seluler *Gopay* terjamin dari pencurian data sebesar 19,09%. Hal ini disebabkan karena mereka tidak merasa *Gopay* menjamin pencurian data dibanding dengan aplikasi

pembayaran seluler lainnya, dengan demikian *Gopay* harus memperbaiki kepercayaan pada *Gopay* agar konsumen lebih memilih untuk menggunakan *Gopay*.

2. Variabel risiko yang dirasakan memiliki skor terendah yaitu pada indikator Saya tidak merasa aplikasi pembayaran seluler *Gopay* mungkin tidak berfungsi dengan baik dan memproses pembayaran dengan tidak benar sebesar 19,59%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mereka merasa tidak hanya aplikasi pembayaran seluler *Gopay* yang mungkin tidak berfungsi dengan baik dan memproses pembayaran dengan tidak benar, dengan demikian *Gopay* harus menimalisir risiko yang mungkin terjadi agar konsumen lebih memilih untuk menggunakan *Gopay*.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

1. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya dilakukan pada kalangan generasi milenial. Oleh karena itu, jika perhitungan dilakukan di berbagai jenis kalangan (seperti Generasi X dan kalangan lainnya) sehingga hasil yang diperoleh dapat menyebabkan perbedaan.
2. Keterbatasan selanjutnya adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan dengan teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda
3. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan survei *online*, dimana segala sesuatu yang dilakukan secara *online* memiliki banyak kelemahan.
4. Jawaban tidak konsisten karena responden kurang teliti saat mengisi kuesioner.