

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Teknologi yang ada di dunia semakin lama semakin canggih dari berbagai bidang. Salah satu bidang yang berkembang yaitu pada bidang keuangan atau bisa kita sebut dengan *Financial Technology*. Pada penelitian kali ini, peneliti mencari apa faktor yang mendorong niat seseorang dalam menggunakan aplikasi *Financial Technology* tersebut. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang dipilih dan *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk menguji hipotesisnya. Uji Hipotesis tersebut menghasilkan kesimpulan seperti dibawah ini:

1. Hipotesis pertama: Pernyataan *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dinyatakan diterima. Hal ini dapat ditunjukkan melalui hasil yang positif antara *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*. Maka dapat disimpulkan bahwa *Performance Expectancy* merupakan penyebab timbulnya *Behavioral Intention*. Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R dan P yang di dapat sudah memenuhi standar diterimanya sebuah hipotesis.
2. Hipotesis Kedua: Pernyataan *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dinyatakan diterima. Hal ini dapat ditunjukkan melalui hasil yang positif pada *Effort Expectancy* ke *Behavioral Intention*. Maka dapat disimpulkan bahwa *Effort Expectancy*

merupakan penyebab timbulnya *Behavioral Intention*. Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R dan P yang di dapat sudah memenuhi standar diterimanya sebuah hipotesis.

3. Hipotesis ketiga: Pernyataan *Behavioral Intention* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* dinyatakan diterima. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui hasil yang positif pada *Behavioral Intention* ke *Use Behavior*. Maka kesimpulan-nya, *Behavioral Intention* merupakan penyebab timbulnya *Use Behavior*. Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R dan P yang di dapat sudah memenuhi standar diterimanya sebuah hipotesis.

## **B. Implikasi**

Dari seluruh hasil yang didapat, dapat kita ketahui bahwa seluruh variabel bebas benar adanya mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel intervening, kemudian diikuti oleh variabel intervening yang juga mempunyai pengaruh positif ke variabel terikat. Tetapi, pada hasil analisis deskriptif, ada implikasi manajerial yang bisa diperbaiki yaitu:

### **a. Variabel *Use Behavior* (Z)**

Pada variabel *Use Behavior*, pernyataan “Saya menghabiskan banyak waktu pada aplikasi OVO” ditemukan masih ada tujuh responden yang memberi jawaban sangat tidak setuju. Hal tersebut memiliki arti bahwa Aplikasi OVO hanya digunakan pada saat bertransaksi saja atau sesuai

kebutuhan saja. Tidak ada kegiatan lain yang dilakukan seperti menjelajahi menu atau kegiatan lain yang menghabiskan banyak waktu.

**b. Variabel *Behavioral Intention* (Y)**

Pada variabel *Behavioral Intention* pernyataan “Saya tidak akan ragu untuk memberikan informasi pribadi ke layanan OVO” ditemukan masih ada beberapa responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada responden yang ragu dalam memasukkan data pribadi ke dalam aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa harus adanya pengaman yang benar-benar memastikan atau menjanjikan kepada pengguna bahwa segala basis data yang diberikan tetap terjaga aman dan hanya diketahui oleh pihak OVO tanpa adanya penyalahgunaan.

**c. Variabel *Performance Expectancy* (X1)**

Pada variabel *Performance Expectancy* pernyataan “OVO berguna untuk membantu pekerjaan saya dalam bertransaksi online.” ditemukan masih ada beberapa responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi OVO masih perlu melakukan *maintenance* yang baik pada aplikasi khususnya pada menu transaksi/transfer.

#### **d. Variabel *Effort Expectancy* (X2)**

Pada variabel *Effort Expectancy* pernyataan “Mudah bagi saya untuk menjadi ahli dalam menggunakan OVO” ditemukan masih ada satu responden yang memberi jawaban sangat tidak setuju. Hal ini memiliki arti bahwa Aplikasi OVO masih terasa sulit untuk digunakan bagi sebagian responden tersebut. Dengan adanya jawaban tersebut, OVO diharapkan dapat mempermudah lagi dalam pengenalan aplikasi ke pengguna baru nantinya.

#### **C. Keterbatasan Penelitian**

Pada saat meneliti, Peneliti masih mempunyai banyak keterbatasan dalam meneliti. Keterbatasan tersebut bisa menjadi faktor-faktor yang nantinya bisa diperhatikan lebih lanjut untuk peneliti lain yang akan datang. Diharapkan kekurangan yang ada disini bisa di-perbaiki kedepannya agar dapat menghasilkan data yang lebih baik daripada sebelumnya. Berikut tiga keterbatasan penelitian yang dirasakan, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan hanya menggunakan dua variabel bebas dari teori UTAUT dalam penelitian, sedangkan UTAUT mempunyai empat variabel bebas yang dapat mendorong niat perilaku menggunakan teknologi.
2. Populasi yang digunakan peneliti hanya mencakup pada responden yang berstatus Mahasiswa.

3. Teknik analisis data hanya dengan SEM AMOS dan hanya metode survei sebagai metode penelitiannya.

#### **D. Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya**

Atas dasar seluruh hasil yang sudah didapat diatas, peneliti membagikan beberapa rekomendasi kepada pihak-pihak terkait pada penelitian ini. Hal tersebut peneliti cantumkan agar pihak-pihak terkait dapat memperbaiki apa yang seharusnya diperbaiki agar lebih baik lagi. Maka dari itu, rekomendasi penelitian tersebut antara lain:

##### **1. Aplikasi OVO**

Hasil Uji Hipotesis menghasilkan bahwa variabel *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* berpengaruh positif ke *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention*. Maka dari itu, rekomendasi penelitian untuk aplikasi OVO adalah sebagai berikut:

- Pada implikasi bagian Behavioral Intention, masih adanya responden yang ragu memberikan basis data kepada aplikasi OVO. Walaupun responden tersebut hanya sedikit, tetap peneliti harap bahwa aplikasi OVO benar-benar memberikan jaminan kepada pengguna bahwa dengan diserahkannya data pengguna ke OVO, data tersebut tidak akan disalah gunakan, sehingga niat perilaku untuk menggunakan OVO akan terlaksana.

- Pihak OVO tetap perlu melaksanakan *maintenance* aplikasi secara rutin agar tetap memenuhi harapan-harapan kinerja yang dimiliki pengguna terhadap aplikasi OVO
- Untuk meningkatkan frekuensi penggunaan OVO oleh seluruh *user*, solusi alternatifnya yaitu memberikan banyak promo menarik dan hal-hal baru yang menguntungkan *user* agar perilaku menggunakan OVO akan tetap dilakukan dan frekuensi penggunaannya juga meningkat.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil Uji Hipotesis menghasilkan bahwa variabel *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* berpengaruh positif ke *Use Behavior* melalui *Behavioral Intention*. Maka dari itu, rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah:

- Peneliti hanya menguji dua variabel bebas dari model UTAUT, sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya dilakukan dengan semua variabel X dari UTAUT, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Condition* agar mendapat hasil yang lebih baik.
- Pemilihan populasi hanya pada pengguna OVO yang masih berstatus mahasiswa, juga penelitian ini hanya dilakukan di Kawasan DKI Jakarta. Maka dari itu diharapkan untuk selanjutnya, perluaslah populasi dan tidak mengacu pada status mahasiswa, agar penelitian dapat terlaksana dengan baik.