

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan terhadap 245 responden untuk mengukur niat Generasi Z di Jabodetabek dalam menggunakan *e-wallet*. Penelitian ini memiliki lima variabel, yaitu *behavioral intention to use*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *social influence*. Analisis data penelitian menggunakan empat uji, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji kelayakan model, dan uji hipotesis statistik. Berdasarkan hasil analisis data penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Social influence* memengaruhi *perceived ease of use* secara positif dan signifikan. Dengan demikian, lingkungan sosial memengaruhi kemudahan yang dirasakan seseorang. Semakin besar pengaruh sosial maka semakin besar pula kemudahan yang dirasakan oleh seseorang dalam menggunakan *e-wallet*. Pengaruh yang dimaksud dapat berasal dari teman dan kolega, maupun dari media dan iklan yang memengaruhi seseorang mengenai kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan *e-wallet*.
2. *Social influence* tidak memengaruhi *perceived usefulness*. Nilai tersebut tidak mencapai dari nilai standar yang ditentukan agar hipotesis diterima.

Oleh karena itu, manfaat yang dirasakan seseorang dalam menggunakan *e-wallet* tidak dipengaruhi oleh lingkungan sosialnya.

3. *Perceived ease of use* memengaruhi *perceived usefulness* secara positif dan signifikan. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semakin besar kemudahan yang dirasakan pengguna *e-wallet* maka semakin besar pula manfaat yang dirasakannya. Kemudahan yang dirasakan seseorang sebanding dengan manfaat yang dirasakannya.
4. *Perceived ease of use* memengaruhi *behavioral intention to use*. Dari hasil tersebut, maka semakin besar kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan *e-wallet*, semakin besar juga niat seseorang dalam menggunakannya. Ketika seseorang menemukan *e-wallet* mudah digunakan maka dia akan menggunakan *e-wallet* untuk kedepannya.
5. *Perceived usefulness* memengaruhi *behavioral intention to use*. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa niat seseorang dalam menggunakan *e-wallet* dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakannya. Semakin banyak manfaat yang dirasakan, semakin besar niat seseorang dalam menggunakan *e-wallet*.
6. *Perceived security* tidak memengaruhi *behavioral intention to use*. Hasil penelitian tidak memenuhi batasan standar yang telah ditentukan untuk menentukan penerimaan sebuah hipotesis. Dengan demikian, masalah keamanan tidak memengaruhi seseorang dalam menggunakan *e-wallet*.

## 5.2. Implikasi

### 5.2.1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini berkontribusi terhadap literatur perkembangan teori penerimaan teknologi atau TAM. Kontribusi penelitian ini menunjukkan teori penerimaan teknologi pada *e-wallet* menggunakan teori TAM. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa niat untuk menggunakan *e-wallet* dipengaruhi oleh kemudahan serta manfaatnya. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penerimaan *e-wallet* dapat dilihat dari bagaimana *e-wallet* mudah digunakan dan juga dilihat dari manfaat yang dirasakan penggunaanya ketika menggunakan *e-wallet*.

Lebih lanjut lagi, temuan penelitian ini mengembangkan pemahaman bahwa kemudahan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan *e-wallet* akan memengaruhi manfaat yang dirasakannya. Kemudahan yang dirasakan seperti sangat mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan *e-wallet*, interaksinya jelas dan dapat dimengerti, serta langkah-langkah penggunaanya juga mudah. Kemudahan ini akan meningkatkan efisiensi pembayaran dan mempermudah dalam melakukan pembayaran. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan kemudahan yang dirasakan dapat dipengaruhi oleh lingkungan sosial, seperti dari teman, kolega, media, serta iklan.

Di sisi lain, lingkungan sosial tidak mempengaruhi seseorang dalam merasakan manfaat yang digunakan saat menggunakan *e-wallet*. Manfaat yang dirasakan seperti efisiensi yang dirasakan serta kemudahan saat melakukan pembayaran tidak dipengaruhi oleh teman, kolega, media, serta iklan. Dan juga

keamanan yang dirasakan pengguna *e-wallet* tidak mempengaruhi niatnya untuk menggunakan *e-wallet*.

### **5.2.2. Implikasi Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi pelaku usaha, layanan penyedia jasa *e-wallet*, dan Bank Indonesia. *E-wallet* menjadi bagian dari proses transisi ekonomi digital. Peran *e-wallet* sebagai alat untuk melakukan pembayaran *online*. Pelaku usaha dapat mempertimbangkan hal tersebut sebagai acuan dalam menambahkan *e-wallet* sebagai metode pembayaran yang akan membawa kemudahan bagi konsumennya dalam melakukan proses pembayaran. Hal ini juga akan berdampak pada layanan penyedia jasa *e-wallet*. Dengan demikian, diharapkan kepada layanan penyedia jasa *e-wallet* untuk melakukan pengembangan layanan *e-wallet* sehingga kemudahan dan manfaatnya dapat dirasakan oleh pengguna. Bagi Bank Indonesia sebagai lembaga keuangan negara yang memiliki kewenangan dapat mengkaji ulang secara berkala mengenai regulasi dalam layanan *e-wallet*. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah menggunakan *e-wallet* serta dapat merasakan manfaatnya.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dalam menganalisis niat untuk menggunakan *e-wallet*. Pertama, dari sisi subjek penelitian, yaitu Generasi Z. Subjek penelitian ini hanya berpusat pada Generasi Z yang berusia 18 – 27 tahun sehingga tidak dapat mewakili secara keseluruhan niat untuk menggunakan *e-wallet* secara umum. Kedua, dari sisi objek penelitian, yaitu *e-*

*wallet*. Penelitian ini tidak menyebutkan penyedia jasa layanan *e-wallet* secara spesifik sehingga tidak dapat menyebutkan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi niat seseorang untuk menggunakan penyedia jasa layanan *e-wallet* tertentu.

Selanjutnya, dari sisi faktor-faktor yang memengaruhi. Meskipun tingkat kejahatan internet meningkat, penelitian ini tidak dapat membuktikan bahwa keamanan memengaruhi niat seseorang dalam menggunakan *e-wallet*. Selain itu, faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian adalah kemudahan, manfaat, keamanan, serta lingkungan sosial sehingga penelitian ini tidak dapat mengukur faktor lainnya dalam menggunakan *e-wallet*. Dan terakhir, keterbatasan lokasi penelitian hanya pada wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) sehingga penelitian ini tidak dapat dijadikan acuan untuk wilayah lain dalam menganalisis faktor apa saja yang menjadi pengaruh bagi seseorang dalam menggunakan *e-wallet*.

#### **5.4. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Peneliti menyarankan beberapa rekomendasi bagi penelitian selanjutnya yang ingin menganalisis niat untuk menggunakan *e-wallet*, yaitu:

1. Menggunakan teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) sebagai faktor dalam menganalisis niat seseorang untuk menggunakan *e-wallet* pada Generasi Z di Jabodetabek.
2. Menganalisis variabel *social influence* lebih spesifik terhadap lingkungan sosial yang mempengaruhi, seperti dari pengaruh teman, kolega, media, ataupun iklan.

3. Objek penelitian mengacu secara spesifik terhadap penyedia jasa layanan *e-wallet*.
4. Melakukan perbandingan antar generasi dalam meneliti niat seseorang untuk menggunakan *e-wallet*.