

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan, serta pengujian hipotesis yang melibatkan ketiga variabel independen (Perceived Risk, Ease of Use, dan Comfortability) terhadap variabel dependen (Minat Penggunaan E-Money), maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perceived Risk berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan E-Money.

Nilai koefisien regresi sebesar 0,186 dengan nilai  $t_{hitung} = 6,608$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,983$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah persepsi risiko pengguna terhadap e-money, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk menggunakan layanan pembayaran digital tersebut.

2. Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan E-Money.

Nilai koefisien regresi sebesar 0,166 dengan  $t_{hitung} = 3,979 > t_{tabel} = 1,983$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang mengindikasikan bahwa semakin mudah penggunaan suatu sistem pembayaran digital, maka semakin besar pula minat masyarakat untuk menggunakannya.

3. Comfortability juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Penggunaan E-Money. Dengan koefisien regresi 0,340, nilai  $t_{hitung}$  sebesar

$5,585 > t_{\text{tabel}} = 1,983$  dan nilai signifikansi  $0,000$ , dapat disimpulkan bahwa kenyamanan dalam bertransaksi menggunakan e-money turut meningkatkan minat pengguna.

Secara simultan, ketiga variabel independen ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Penggunaan E-Money, dengan nilai  $F_{\text{hitung}} = 121,133 > F_{\text{tabel}} = 2,69$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai R Square sebesar  $0,773$  menunjukkan bahwa  $77,3\%$  variabel Minat Penggunaan E-Money dapat dijelaskan oleh Perceived Risk, Ease of Use, dan Comfortability, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **5.2 Implikasi**

### **5.2.1 Implikasi Praktis**

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Perceived Risk, Ease of Use, dan Comfortability berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan E-Money, terdapat sejumlah implikasi praktis yang dapat diterapkan oleh penyedia layanan e-money, pengembang aplikasi keuangan digital, dan regulator. Pertama, dalam rangka mengurangi persepsi risiko (perceived risk), penyedia layanan perlu meningkatkan sistem keamanan perlindungan data pribadi sesuai peraturan perundang-undangan, serta mekanisme pengaduan dan pengembalian dana yang cepat dan transparan. Penguatan literasi digital masyarakat juga penting agar pengguna lebih sadar akan potensi risiko dan cara mitigasinya.

Kedua, kemudahan penggunaan (ease of use) dapat ditingkatkan dengan menciptakan antarmuka aplikasi yang sederhana, responsif, dan ramah pengguna. Penyedia layanan juga perlu memastikan bahwa aplikasi dapat berjalan dengan lancar di berbagai perangkat, menyediakan tutorial onboarding yang jelas bagi pengguna baru, serta menjaga stabilitas sistem agar tidak mengalami gangguan saat transaksi berlangsung. Ketiga, aspek kenyamanan (comfortability) dapat ditingkatkan melalui penyediaan fitur yang relevan dengan kebutuhan sehari-hari pengguna, seperti pembayaran transportasi umum, pembelian produk digital, hingga integrasi dengan e-commerce. Kenyamanan juga dapat dibangun lewat sistem reward seperti cashback dan diskon, serta tampilan aplikasi yang personal dan menyenangkan.

Selain itu, perlu dilakukan kolaborasi antara pemerintah, pelaku industri, dan merchant untuk melakukan kampanye bersama dalam mendorong adopsi e-money secara lebih luas, termasuk melalui pemberian insentif kepada pengguna. Implikasi-implikasi ini diharapkan mampu mendorong peningkatan minat dan intensi masyarakat dalam menggunakan e-money secara aman, mudah, dan nyaman dalam jangka panjang.

### **5.2.2 Implikasi Teoritis**

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi teoritis yang signifikan dalam pengembangan dan pengujian model penerimaan teknologi, khususnya dalam konteks sistem pembayaran digital seperti e-money. Penelitian ini memperkuat

relevansi dan validitas Technology Acceptance Model (TAM) dengan menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti *Perceived Risk*, *Ease of Use*, dan *Comfortability* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* atau minat penggunaan teknologi. Secara teoritis, temuan ini mendukung perluasan TAM yang mengakomodasi variabel-variabel baru di luar *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai penentu utama penerimaan teknologi, seperti yang dikembangkan dalam model TAM2 dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

Secara khusus, temuan mengenai pengaruh *perceived risk* memperkuat posisi risiko sebagai determinan penting dalam konteks teknologi keuangan digital yang menuntut kepercayaan tinggi dari penggunanya. Sementara itu, temuan bahwa *comfortability* berpengaruh signifikan menegaskan pentingnya faktor kenyamanan psikologis dan pengalaman pengguna (user experience) dalam mendorong intensi penggunaan, yang sebelumnya belum banyak dieksplorasi dalam penelitian TAM klasik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat model teori yang ada, tetapi juga membuka ruang bagi pengembangan kerangka teoritis baru yang lebih kontekstual terhadap layanan berbasis digital yang semakin kompleks dan beragam.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, ruang lingkup penelitian hanya mencakup masyarakat pengguna Transjakarta di Jakarta berusia 17–50 tahun, sehingga hasil temuan belum dapat digeneralisasi ke

seluruh populasi pengguna e-money pada pengguna moda transportasi umum. Kedua, instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya, yang dapat membatasi ekspresi pendapat responden secara lebih luas dan mendalam. Ketiga, penelitian ini hanya meneliti tiga variabel independen, yaitu *Perceived Risk*, *Ease of Use*, dan *Comfortability*, padahal dalam kenyataannya terdapat banyak faktor lain yang juga dapat memengaruhi minat penggunaan e-money, seperti promosi, kepercayaan terhadap penyedia layanan, atau faktor sosial. Terakhir, karena penelitian ini bersifat cross-sectional, maka tidak dapat menangkap perubahan perilaku atau minat pengguna dalam jangka waktu yang lebih panjang. Oleh karena itu, hasil penelitian ini sebaiknya dijadikan acuan awal yang perlu diuji kembali dalam konteks yang lebih luas dan beragam.

#### **5.4 Rekomendasi untuk Penelitian selanjutnya**

Berdasarkan hasil dan keterbatasan penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan oleh peneliti selanjutnya. Pertama, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan seperti *trust*, *perceived usefulness*, *social influence*, atau *digital literacy*, guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan e-money. Kedua, cakupan populasi dan wilayah penelitian dapat diperluas. Jika dalam penelitian ini responden hanya terbatas pada pengguna Transjakarta, maka ke depan studi dapat mencakup masyarakat umum dari berbagai usia dan latar belakang untuk meningkatkan generalisasi hasil. Ketiga, peneliti selanjutnya

dianjurkan menggunakan metode campuran (mixed methods), yaitu dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Hal ini memungkinkan eksplorasi lebih mendalam terhadap motivasi atau persepsi pengguna yang mungkin tidak terungkap melalui kuesioner tertutup. Keempat, penggunaan desain longitudinal juga layak dipertimbangkan untuk melihat perubahan minat penggunaan e-money dari waktu ke waktu. Terakhir, penting bagi peneliti berikutnya untuk mengembangkan instrumen pengukuran yang lebih luas dan terstandarisasi agar dapat menangkap kompleksitas dari variabel seperti perceived risk dan kenyamanan secara lebih akurat dan reliabel. Rekomendasi ini diharapkan dapat memperkaya kajian keilmuan di bidang adopsi teknologi keuangan digital, khususnya e-money.

