

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan pengkajian baik secara teoritis maupun berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pengguna (X_1) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (Y) dengan nilai t_{hitung} sebesar $7,334 > t_{tabel}$ yaitu sebesar $1,971$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, artinya H_1 dapat diterima. Hal ini dapat memperkuat pernyataan bahwa layanan dompet digital memiliki ketidakpastian dan risiko yang cukup besar karena layanan tersebut berbasis aplikasi dan menggunakan jaringan seluler. Jaringan tersebut rentan terhadap serangan infeksi virus maupun *hacker*. Masalah keamanan ini akan meningkatkan risiko dan ketidak-pastian yang dirasakan oleh pengguna. Maka, kepercayaan sangat diperlukan untuk membantu pengguna dalam hal memutuskan apakah akan menggunakan kembali layanan tersebut atau tidak karena semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh pengguna maka semakin besar kemungkinan pengguna untuk menggunakan kembali layanan dompet digital tersebut di masa depan.

Begitu pula dengan kepuasan pengguna (X_2) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (Y) dengan nilai t_{hitung} sebesar $7,087 > t_{tabel}$ yaitu sebesar $1,971$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000$

$< 0,05$, artinya H_2 pun dapat diterima. Hal ini dapat memperkuat pernyataan bahwa apabila timbul kepuasan yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan layanan dompet digital tersebut maka akan berpotensi menjadi pengguna yang berkomitmen dan meningkatkan pemakaian atau penggunaan suatu layanan di masa depan.

Kepercayaan pengguna (X_1) memiliki nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,232, artinya mampu menerangkan variabel niat penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 23,2%. Sedangkan kepuasan pengguna (X_2) memiliki nilai *R Square* (R^2) yang lebih rendah dibandingkan dengan kepercayaan pengguna (X_1) yaitu hanya sebesar 0,221 artinya kemampuan dari variabel kepuasan pengguna mampu menerangkan variabel niat penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 22,1%. Jadi dalam penelitian ini kepercayaan pengguna berkontribusi lebih besar dalam menerangkan variabel niat penggunaan berkelanjutan dibandingkan kepuasan pengguna. Sedangkan sisanya diterangkan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh Peneliti bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan antara lain ialah kepercayaan dan kepuasan pengguna. Rata-rata hitung skor indikator pada variabel niat penggunaan berkelanjutan itu sendiri yang tertinggi ialah “Saya berniat untuk terus menggunakan dompet digital OVO dalam waktu dekat” sebesar 23,11%. Hal ini mengimplikasikan bahwa banyak pengguna yang berniat untuk terus menggunakan layanan dompet digital OVO tersebut.

Perusahaan penyedia layanan dompet digital OVO perlu menaruh perhatian lebih pada rata-rata hitung skor indikator terendah dan mempertahankan rata-rata hitung skor indikator tertinggi pada variabel kepercayaan dan kepuasan pengguna yang dapat mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan tersebut. Rata-rata hitung skor indikator terendah pada kepercayaan pengguna yaitu “Dompet digital OVO dapat mengatasi keluhan pengguna dengan baik” sebesar 10,87% dan “Dompet digital OVO dapat menepati janji sesuai dengan layanan yang ditawarkan” sebesar 10,77%. Pihak OVO perlu memperbaiki layanan dalam hal mengatasi keluhan pelanggan dan memberikan layanan sesuai dengan yang ditawarkan agar tidak terjadi lagi permasalahan seperti tidak dapat melakukan peningkatan layanan menjadi OVO Premier, data KTP yang sudah digunakan oleh nomor telp pengguna lain maupun penyampaian keluhan pelanggan yang tidak ditanggapi dengan baik karena pengguna hanya bersedia menggunakan layanan dompet digital yang dapat dipercaya.

Rata-rata hitung skor indikator terendah pada kepuasan pengguna yaitu “Saya akan membicarakan hal-hal yang menyenangkan mengenai penggunaan layanan dompet digital OVO kepada orang lain” sebesar 24,82%. Posisi terendah yaitu indikator “Saya akan merekomendasikan dompet digital OVO kepada keluarga dan teman-teman Saya” sebesar 24,49%. Pihak OVO perlu meningkatkan layanan baik dari segi server yang stabil dan aman, kemudahan aktivasi data, maupun kelancaran dalam bertransaksi agar pengguna merasa puas dan bersedia merekomendasikan layanan dompet digital OVO kepada orang lain

karena apabila ketidak-puasan yang dirasakan maka pengguna dapat melakukan *brand switching* (perpindahan merek) bahkan penghentian pemakaian layanan.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu disempurnakan mengingat keterbatasan Peneliti dalam proses penelitian ini. Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi perhatian bagi para Peneliti selanjutnya di masa yang akan datang. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Berdasarkan pengamatan Peneliti setelah mengolah data yang diperoleh dalam penelitian ini, terdapat beberapa jawaban kuesioner yang diisi oleh responden yang bersifat kurang konsisten dari setiap pernyataan yang diajukan.
2. Untuk cakupan luasnya sampel, Peneliti hanya membatasi bagi para pengguna dompet digital OVO yang berdomisili di DKI Jakarta mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh Peneliti itu sendiri.
3. Keterbatasan selanjutnya ialah dalam penelitian ini hanya mengukur pengaruh kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap niat penggunaan berkelanjutan secara parsial. Namun, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan itu sendiri tidak diukur.
4. Masih terdapat banyak faktor lain yang mampu mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan namun tidak semua diukur dalam penelitian ini.

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan yang dimiliki oleh Peneliti seperti yang dikemukakan pada sub bab sebelumnya, maka beberapa rekomendasi di bawah ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam menyempurnakan penelitian mengenai topik serupa di masa yang akan datang. Beberapa rekomendasi tersebut antara lain:

1. Pada penelitian ini sampel yang di bidik hanya para pengguna yang berdomisili di DKI Jakarta saja. Untuk penelitian selanjutnya direkomendasikan dapat lebih luas seperti pengguna di Jabodetabek ataupun wilayah lainnya yang belum pernah dilakukan penelitian dengan topik serupa diwilayahnya.
2. Pada penelitian ini tidak menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan. Untuk penelitian selanjutnya apabila hendak menguji pada variabel yang sama seperti penelitian ini direkomendasikan untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan juga agar dapat menyempurnakan penelitian ini.
3. Pada penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan variabel lain yang mampu mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan agar dapat menjadi kebaruan dalam penelitian selanjutnya.
4. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu analisis regresi berganda, penelitian selanjutnya direkomendasikan dapat menggunakan teknik analisis data lainnya seperti SEM, SEM-PLS, *Path Analysis* dll

disesuaikan dengan referensi jurnal-jurnal penelitian baik nasional maupun Internasional yang mendukung.

5. Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk menambah lebih banyak lagi referensi jurnal-jurnal penelitian nasional karena saat ini masih sulit ditemukan mengenai topik maupun variabel yang serupa dengan penelitian ini.