

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berlandaskan pada pembahasan dari bab-bab sebelumnya berkenaan dengan kajian teoretis, analisis data dan deskripsi hasil dengan maksud untuk mengetahui pengaruh antar variabel *perceived ease of use*, *trust*, dan *perceived usefulness* terhadap *adoption of e-wallet*. Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan pendapat dari 200 orang responden yang berdomisili di Jabodetabek dengan rentang usia 18 sampai 40 tahun, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang telah dijawab oleh 200 responden tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa banyak dari responden yang menggunakan lebih dari satu dompet digital mulai dari OVO, Shopee Pay, Gopay, DANA, dan LinkAja, responden memiliki preferensi yang berbeda dalam menggunakan layanan dompet digital untuk berbagai kebutuhan transaksi daring.

Pada penelitian ini menggunakan empat variabel dengan total 28 indikator yang kebanyakan mendapatkan respon positif, yaitu pada salah satu indikator *perceived ease of use* mendapatkan skor positif tertinggi mengenai pernyataan “saya merasakan kemudahan dalam menggunakan layanan dompet digital yang saya inginkan”; salah satu indikator *trust* mendapatkan skor positif tertinggi tentang “layanan pelanggan dari dompet digital yang saya gunakan mudah diakses”; salah satu indikator *perceived usefulness* mendapatkan skor positif tertinggi tentang “saya menggunakan dompet digital karena sangat praktis”; dan salah satu indikator *adoption of e-wallet* mendapatkan skor tertinggi mengenai “saya menggunakan dompet digital untuk mengirim uang”. Dari berbagai pilihan jawaban dengan skala satu sampai 6 yang dipilih oleh responden menyatakan hasil bahwa seluruh indikator dari penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel.

Pada proses uji kesesuaian model terdapat beberapa indikator yang tereleminasi, sehingga dapat menghasilkan model *fit* yang sesuai dengan indeks kriteria *goodness of fit*.

Melalui uji hipotesis dapat dibuktikan bahwa dari keenam hipotesis yang diukur ada lima hipotesis yang diterima, sedangkan ada satu hipotesis yang ditolak, yaitu *perceived ease of use* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*; *perceived ease of use* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*; *trust* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*; *perceived ease of use* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *adoption of e-wallet*; *trust* tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *adoption of e-wallet*; dan *perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *adoption of e-wallet*.

5.2 Implikasi

Mengacu pada hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat kita ketahui ada beberapa faktor yang harus diperhatikan untuk meningkatkan *adoption of e-wallet* pada pengguna e-wallet yang dijabarkan sebagai berikut:

1. *Perceived ease of use*

Konsumen akan mengadopsi berbagai fitur layanan dompet digital ketika layanan tersebut mudah digunakan dan memiliki tampilan yang ramah pengguna, serta menawarkan berbagai pilihan layanan yang menarik. Tetapi berdasarkan pernyataan “tampilan visual antarmuka (UI) dompet digital ramah pengguna dan mudah dimengerti” memiliki total skor terendah, yaitu 1.035, maka tampilan visual antarmuka harus lebih diperhatikan agar ramah pengguna, sehingga pengguna mudah mengerti dan tidak kesulitan mencari fitur yang akan digunakan.

2. *Trust*

Pada variabel *trust* ada tiga indikator yang diterima dalam uji hipotesis. Namun, pada pernyataan “saya percaya dompet digital akan merahasiakan informasi pribadi saya” memiliki total skor terendah, yaitu

927. Jadi, meskipun layanan dompet digital menjamin perlindungan terhadap keamanan informasi pribadi dan mengutamakan pelanggan dengan adanya layanan pelanggan. Hal tersebut tidak menjadi faktor untuk konsumen mengadopsi dompet digital karena beberapa dompet digital ada yang data penggunanya bocor dan layanan pelanggan yang tidak cepat dalam merespon, sehingga kepercayaan konsumen akan keamanan informasi pribadinya pada dompet digital menjadi rendah.

3. *Perceived usefulness*

Pengguna memutuskan untuk mengadopsi dompet digital saat mereka merasa bahwa layanan dompet digital berguna untuk kebutuhan transaksi sehari-hari karena pembayaran yang cepat dan praktis. Tetapi, pada pernyataan “secara keseluruhan, saya percaya dompet digital lebih berguna daripada cara transaksi tunai” memiliki total skor terendah, yaitu 975. Jadi, beberapa pengguna belum sepenuhnya beralih ke transaksi *cashless*, karena menganggap transaksi tunai masih berguna.

Selain itu, dari pilihan jawaban responden mengenai *adoption of e-wallet* dapat kita ketahui bahwa konsumen menggunakan fitur layanan *e-wallet* untuk mengirim uang, membayar tagihan, melakukan pembelian, membeli tiket, menggunakan jasa transportasi *online*, dan melakukan investasi. Jadi, konsumen menggunakan *e-wallet* karena banyaknya fitur layanan yang membantu konsumen dalam melakukan berbagai transaksi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Selama melakukan penelitian tentunya terdapat beberapa keterbatasan yang peneliti temukan. Berikut beberapa faktor yang merupakan keterbatasan dari penelitian ini:

1. Jurnal yang membahas mengenai adopsi dompet digital masih sedikit, terutama jurnal yang membahas mengenai pengertian dari adopsi dompet digital, sehingga penelitian yang dapat dijadikan referensi sangat terbatas.

2. Usia responden pada penelitian ini adalah 18 sampai 40 tahun, peneliti memiliki keterbatasan mengumpulkan responden dengan rentang usia 36 sampai 40 tahun, sehingga responden dengan usia tersebut merupakan yang paling sedikit.
3. Variabel bebas pada penelitian ini cukup umum dan sering digunakan sebagai variabel bebas.
4. Ada beberapa data yang tidak diolah atau dihilangkan karena beberapa responden mengisinya dengan asal.

5.4 Rekomendasi

Berlandaskan pada hasil penelitian ini, ada beberapa rekomendasi yang ingin peneliti sampaikan, yaitu pada penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan penelitian ini untuk bisa lebih dikembangkan dan dapat meneliti lebih lanjut mengenai variabel terikat *adoption of e-wallet* menggunakan variabel bebas yang berbeda dan lebih bervariasi, serta diharapkan pengambilan sampel penelitian bisa berbeda, seperti mengambil sampel di daerah 3T yang adopsi dompet digital masih rendah dibanding dengan wilayah Jabodetabek.