

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, sampai dengan analisis data mengenai Minat Penggunaan *Cashless Payment System* – Dompot Digital dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Trust* berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use* dompet digital pada pengguna di Kota Surabaya. Hal itu menunjukkan bahwa keyakinan pengguna terhadap aplikasi pembayaran dompet digital menghasilkan sebuah persepsi akan kemudahan penggunaan pada aplikasi mobile tersebut. Semakin pengguna percaya terhadap aplikasi dompet digital maka keinginan untuk mempelajari aplikasi tersebut juga akan semakin meningkat. Kemudahan merupakan aspek penunjang yang penting untuk hadir dalam sebuah *cashless payment system* karena berkaitan dengan bagaimana pengguna dapat merasa bahwa sistem tersebut merupakan kebutuhan bagi mereka yang efektif dan efisien.
2. *Trust* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dompet digital pada pengguna di Kota Surabaya. Hal itu menunjukkan bahwa keyakinan pengguna terhadap aplikasi pembayaran dompet digital menghasilkan sebuah persepsi akan kebermanfaatan pada aplikasi mobile tersebut. Semakin pengguna percaya terhadap aplikasi dompet digital maka ia akan semakin butuh untuk menggunakannya dalam rangka menunjang kegiatan sehari-hari.

3. *Perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *perceived ease of use* dompet digital pada pengguna di Kota Surabaya. Hal tersebut menunjukkan bahwa besar kecilnya risiko yang ada pada penggunaan dompet digital tidak mempengaruhi kemudahan penggunaan aplikasi dompet digital itu sendiri. Pengguna merasa bahwa pembayaran yang bersifat *cashless* lebih aman daripada pembayaran secara tunai sehingga aspek risiko yang ada dapat dikalahkan oleh kemauan pengguna untuk mempelajari sistem pembayaran nontunai tersebut.
4. *Perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi risiko yang ada pada penggunaan dompet digital tidak mempengaruhi persepsi manfaat dari sistem pembayaran dompet digital itu sendiri. Pengguna telah merasakan berbagai manfaat yang ditimbulkan dari penggunaan dompet digital, mulai dari kepraktisan, efisien, dan aspek keamanan sehingga risiko penggunaan dapat dikalahkan oleh berbagai manfaat yang terdapat pada aplikasi pembayaran tersebut.
5. *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dompet digital pada pengguna di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan dompet digital maka persepsi mereka akan manfaat dompet digital tersebut juga akan semakin meningkat. Hubungan variabel ini merupakan dua konstruk utama model penerimaan teknologi (TAM) yang mana penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat, baik

sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Apabila si pengguna/pemakai merasa bahwa suatu sistem yang sulit sekalipun masih berguna untuk aktivitas kesehariannya maka sistem tersebut akan tetap dipakai.

6. *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *intention to use* dompet digital pada pengguna di Kota Surabaya. Hal ini menjelaskan bahwa semakin mudah penggunaan aplikasi dompet digital maka akan semakin besar minat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan hal penting dalam minat menggunakan sistem berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis 1989. Dalam penelitian ini persepsi kemudahan penggunaan adalah persepsi pengguna di Kota Surabaya dalam menggunakan dompet digital yang mudah dan tidak memerlukan banyak usaha. Hal itu akan menimbulkan minat pengguna terhadap dompet digital.
7. *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *intention to use* dompet digital pada pengguna di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berguna aplikasi pembayaran dompet digital maka minat untuk menggunakannya juga akan semakin tinggi. Persepsi kebermanfaatan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi pembayaran dompet digital. Pengguna di sini mayoritas adalah generasi milenial yang mana dengan gaya hidup *cashless*, maka manfaat dompet digital yang ditawarkan, seperti pembayaran pulsa atau listrik, pembayaran transportasi, pembelian makanan, dan transaksi lainnya dapat dilakukan

dengan hanya menggunakan *smartphone*. Sehingga responden dalam penelitian ini telah merasakan manfaat dari menggunakan dompet digital.

8. *Trust* tidak berpengaruh terhadap *intention to use*. Hal ini menjelaskan bahwa aspek keyakinan terhadap aplikasi pembayaran dompet digital tidak mempengaruhi pengguna untuk menggunakan aplikasi pembayaran tersebut. Kepercayaan di sini tidak bisa mempengaruhi seseorang untuk menggunakan dompet digital secara langsung sehingga perlu faktor lain yang menunjang hal tersebut, seperti faktor kegunaan ataupun kemudahan dalam penggunaan.
9. *Perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *intention to use*. Hal ini mengindikasikan bahwa besar kecilnya risiko penggunaan aplikasi pembayaran dompet digital tidak mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan aplikasi pembayaran tersebut. Apabila tingkat persepsi risiko pada *e-wallet* meningkat ataupun menurun tidak akan diikuti dengan peningkatan maupun penurunan minat terhadap minat menggunakannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan untuk menambah jumlah responden. Hal ini terkait dengan representasi responden untuk pengguna dompet digital yang lebih luas. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan pendekatan penerimaan teknologi lainnya, seperti *Theory of Planned Behavior* (TPB) atau *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology* (UTAUT) untuk melihat minat penggunaan dompet digital dari

perspektif yang berbeda dan karena adanya keterbatasan pada model TAM yang kurang komprehensif dalam mempertimbangkan beberapa aspek yang berpengaruh pada perilaku penerimaan pengguna terhadap penerapan teknologi. Apabila masih menggunakan *Theory Acceptance Model* (TAM) maka perlu untuk melakukan penambahan variabel modifikasi lain seperti kenyamanan, keamanan, dan promosi, serta penambahan item-item indikator untuk memperkuat variabel yang ada.

2. Untuk penyedia layanan dompet digital diharapkan dapat meningkatkan inovasi dan menambah fitur atau menu yang lebih multiguna, karena persepsi terhadap aspek kemudahan dan kegunaan sistem aplikasi pembayaran dompet digital sangat tinggi dalam mendorong minat pengguna untuk selalu menggunakan aplikasi tersebut. Dari aspek itu juga akan memunculkan kepercayaan (*trust*) sehingga pengguna aplikasi dompet digital pun akan semakin meningkat. Serta, *platform* aplikasi dompet digital juga perlu meningkatkan perlindungan terhadap data pengguna dompet digital untuk menghindari risiko yang tidak diharapkan.
3. Sedangkan untuk pemerintah diharapkan bisa memberikan dukungan kepada industri teknologi keuangan (*financial technology*) berupa kebijakan yang dapat mendorong pertumbuhan industri tersebut. Selain itu, diperlukan kebijakan untuk meningkatkan perlindungan konsumen atau pengguna agar meminimalisir kerugian dan risiko lain dari penggunaan dompet digital.