

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada peta *positioning aplikasi e-wallet* di Indonesia menggunakan metode *multidimensional unfolding* diketahui bahwa masing-masing aplikasi *e-wallet* memiliki keunggulan dan preferensi konsumen pada setiap pernyataan dalam atribut variabel, posisi *e-wallet* sangat dipengaruhi oleh persepsi pada masing-masing aplikasi *e-wallet*. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ini:

1. Pada atribut *perceived ease of use e-wallet* Gopay menjadi preferensi konsumen pada pernyataan: kemudahan melakukan transaksi, kemudahan dalam pengisian saldo, dan penggunaan mudah dipahami. Dana pada pernyataan ketersediaan merchant toko online dan offline, penggunaan aplikasi mudah dimengerti, dan fitur aplikasi mudah dipahami. Ovo memiliki keunggulan pada pernyataan: transaksi yang mudah digunakan dan sistem kerja aplikasi mudah digunakan. *E-wallet* Gopay dan Dana masing-masing memiliki tiga dari delapan pernyataan yang berbeda, sedangkan Ovo hanya mendekati dua pernyataan. Artinya Gopay dan Dana berada pada posisi yang seimbang atau sama untuk atribut *perceived ease of use*. Sedangkan Ovo berada pada posisi terakhir.
2. Pada atribut *perceived usefulness e-wallet* Gopay menjadi preferensi konsumen pada pernyataan fitur dan layanan yang bermanfaat, transaksi menjadi lebih cepat, dan transaksi keuangan menjadi lebih efektif dan praktis. Dana pada pernyataan : fitur dan layanan yang bermanfaat, transaksi menjadi lebih cepat, dan transaksi keuangan menjadi lebih efektif dan praktis. Ovo memiliki keunggulan pada pernyataan : sistem

layanan yang lengkap sesuai kebutuhan, dan penggunaan menambah produktifitas.

E-wallet Gopay dan Dana masing-masing memiliki tiga dari delapan pernyataan yang berbeda, sedangkan Ovo hanya mendekati dua pernyataan. Artinya dalam atribut manfaat aplikasi *e-wallet* Gopay dan Dana berada pada posisi yang seimbang atau sama untuk atribut *perceived usefulness*. Sedangkan Ovo berada pada posisi terakhir.

3. Pada atribut *trust e-wallet* Gopay menjadi preferensi konsumen pada pernyataan mampu melakukan transaksi seperti yang diharapkan, didukung jaminan integritas data dan transaksi yang aman, mampu memenuhi kebutuhan pengguna, dan *customer service* memberikan pelayanan dan informasi. Ovo pada pernyataan: dipercaya dalam melakukan transaksi, dan bertanggungjawab ketika terjadi masalah transaksi. Dana tidak memiliki keunggulan pada pernyataan-pernyataan atribut variabel *trust*.

Aplikasi *e-wallet* Gopay unggul pada ke empat pernyataan. Aplikasi *e-wallet* Dana tidak mendekati pada pernyataan apapun dan aplikasi *e-wallet* Ovo unggul pada dua pernyataan lainnya. Artinya Gopay berada pada posisi pertama untuk pernyataan *trust*, aplikasi *e-wallet* Ovo berada pada posisi kedua, dan Dana pada posisi ketiga.

4. Pada atribut *promotion e-wallet* Gopay menjadi preferensi konsumen pada pernyataan promosi besar-besaran pada event tahunan, promo berlangsung diwaktu yang sangat tepat dan terdapat diskon yang mendorong melakukan transaksi lebih sering. Dana memiliki pada pernyataan sering menampilkan iklan melalui sosial media, promo yang dilakukan berlangsung lama, dan promo menimbulkan keinginan transaksi. Ovo pada pernyataan memberikan loyalty kepada pengguna yang loyal, dan program promosi sesuai dengan keinginan. Aplikasi *e-wallet* Gopay dan Dana masing-masing memiliki tiga dari delapan

pernyataan yang berbeda, sedangkan Ovo hanya mendekati dua pernyataan. Artinya Gopay dan Dana berada pada posisi yang seimbang atau sama untuk atribut *promotion*. Sedangkan Ovo berada pada posisi terakhir.

5. Pada atribut *price e-wallet* Gopay menjadi preferensi konsumen pada pernyataan biaya admin tidak jauh berbeda dengan yang lainnya. Dana pada pernyataan biaya sesuai dengan kinerja yang didapatkan dan biaya sesuai dengan kualitas pelayanan. Ovo pada pernyataan biaya admin terjangkau.

E-wallet Gopay dan Ovo masing-masing memiliki preferensi pada satu pernyataan yang berbeda. Sedangkan aplikasi *e-wallet* Dana berada pada posisi yang dekat pada dua pernyataan. Artinya Dana berada pada posisi satu untuk atribut *price* dan aplikasi *e-wallet* Gopay dan Ovo berada pada posisi terakhir.

6. Pada atribut *Perceived Of Risk e-wallet* Gopay menjadi preferensi konsumen pada pernyataan privasi pengguna terlindungi dan memiliki kredibilitas, tersedia sistem pengamanan seperti OTP atau *Security Code*, meminimalisir peredaran uang palsu dan proses transaksi tidak menyebabkan kerugian. Dana tidak memiliki keunggulan pada pernyataan-pernyataan atribut variabel *perceived of risk*. Ovo memiliki pada pernyataan : penggunaan minim risiko.

E-wallet Gopay berada pada posisi yang dekat dengan tiga pernyataan, dan aplikasi *e-wallet* Ovo berada pada posisi yang mendekati pada satu pernyataan. Sedangkan aplikasi *e-wallet* Dana tidak mendekati pada pernyataan apapun. Artinya Gopay berada pada posisi satu untuk atribut *perceived of risk*, Ovo berada di posisi ke dua dan Dana di posisi terakhir.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, terdapat beberapa saran bagi pihak perusahaan aplikasi *e-wallet* Gopay, Dana dan Ovo.

1. Aplikasi *E-wallet* Gopay

Aplikasi *e-wallet* Gopay perlu mempertahankan keunggulan yang sudah dimiliki pada setiap atribut yang diunggulinya seperti pada atribut; *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, *Trust*, *Promotion* dan *Perceived Of Risk*. Namun pada atribut *Price* Gopay hanya memiliki preferensi konsumen pada satu dari enam pernyataan, dalam hal ini penting bagi Aplikasi *E-wallet* Gopay untuk dapat memperhatikan atribut *price* yang tidak diungguli dengan memberikan bebas biaya admin pada proses transfer.

2. Aplikasi *E-Wallet* Dana

Aplikasi *e-wallet* Dana memiliki kelemahan pada atribut *Trust* dan *Perceived Of Risk*. Pada atribut *trust* Dana tidak memiliki preferensi apapun dari keenam pernyataan atribut *trust*. Dalam hal ini, aplikasi *e-wallet* Dana perlu meningkatkan kepercayaan pengguna dengan bertanggungjawab atas kesalahan yang terjadi pada saat transaksi dan memberikan pelayanan cepat melalui *customer service* terhadap keluhan pengguna. Kemudian pada atribut *perceived of risk* Dana juga tidak memiliki preferensi apapun dari keenam pernyataan atribut *perceived of risk*. Penting bagi aplikasi *e-wallet* Dana untuk meningkatkan keamanan pada aplikasi dengan meningkatkan pengamanan seperti OTP atau *Security Code* dan melindungi privasi pengguna serta memiliki kredibilitas sehingga minim terjadi kesalahan dan risiko dalam penggunaan.

3. Aplikasi *E-Wallet* Ovo

Aplikasi *E-Wallet* Ovo memiliki kelemahan pada atribut *price* dan *perceived of risk*. Pada atribut *price* Ovo hanya memiliki satu preferensi dari enam pernyataan. Dalam hal ini, aplikasi *e-wallet* Ovo perlu memperhatikan atribut *price* dengan memberikan bebas biaya admin pada proses transfer. Kemudian pada atribut *perceived of risk* Ovo juga hanya memiliki satu preferensi dari keenam pernyataan atribut *perceived of risk*. Penting bagi aplikasi *e-wallet* Ovo untuk meningkatkan keamanan pada aplikasi dengan meningkatkan pengamanan seperti OTP atau *Security Code* dan melindungi privasi pengguna serta memiliki kredibilitas sehingga minim terjadi kesalahan dan risiko dalam penggunaan.