

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan *E-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa apabila masyarakat Kota Bandar Lampung menggunakan aplikasi *e-wallet* LinkAja kemudian merasakan kemudahan serta dapat dipercaya dalam penggunaannya, maka segala aktivitas mereka akan terasa lebih mudah.
- 2) Persepsi Manfaat berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin banyak manfaat yang digunakan aplikasi *e-wallet* LinkAja digunakan bertransaksi maka masyarakat semakin percaya dan memiliki keinginan untuk menggunakan *e-wallet* LinkAja.
- 3) Kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung. Hal ini dapat disimpulkan bahwa maraknya kasus dalam *e-wallet* dari kebocoran data pengguna hingga hilangnya uang di dompet digital, dengan rendahnya literasi pada masyarakat dalam penggunaan *e-wallet* LinkAja dan rendahnya kepercayaan masyarakat dalam minat menggunakan.
- 4) Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin mudah digunakan aplikasi *e-wallet*

LinkAja digunakan bertransaksi maka masyarakat semakin berminat untuk menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung

- 5) Persepsi Manfaat berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat pada aplikasi *e-wallet* LinkAja sangat membantu segala aktivitas maupun memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat kabupaten Karanganyar. Melalui aplikasi *e-wallet* LinkAja mereka dapat melakukan transaksi yang bersifat cashless seperti pembayaran belanja, pembayaran BPJS, PDAM, token listrik, bayar zakat, investasi hingga pembayaran haji dan umroh.
- 6) Kepercayaan tidak dapat memediasi variabel Persepsi Kemudahan terhadap Minat Menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung. Dimana Persepsi Kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap Minat Menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung melalui Kepercayaan sebagai variabel intervening. Dapat disimpulkan bahwa semakin sulit dalam mengakses atau menggunakan *e-wallet* LinkAja akan semakin banyak juga yang tidak berminat menggunakan *e-wallet* tersebut.
- 7) Kepercayaan tidak dapat memediasi variabel Persepsi Manfaat terhadap Minat Menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung. Dimana Persepsi Manfaat tidak memiliki pengaruh terhadap Minat Menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung melalui Kepercayaan sebagai variabel intervening. Namun manfaat yang dirasakan responden tersebut tidak mampu mendorong atau menumbuhkan keinginan responden untuk berminat menggunakan. Dapat diartikan bahwa kepercayaan bukanlah variabel yang memediasi hubungan antara persepsi kemanfaatan dengan minat menggunakan *e-wallet* LinkAja di Kota Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran empiris yang di tujukan untuk Perusahaan *e-wallet* LinkAja dan saran teoritis yang di tujukan untuk peneliti selanjutnya. Saran tersebut adalah sebagai berikut:

5.2.1 Saran Empiris ditujukan untuk perusahaan E-wallet LinkAja

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran bagi perusahaan LinkAja dalam pengembangan inovasi teknologi perusahaan terutama dari sisi persepsi kemudahan penggunaan bagi para user LinkAja yaitu dengan membuat halaman/menu didalam aplikasi yang berisikan video informatif mengenai cara penggunaan Linkaja, dan juga penjelasan tentang berbagai layanan yang dimiliki oleh LinkAja, serta cara penggunaan promo-promo yang disediakan oleh LinkAja. Hal ini akan memberikan kemudahan bagi para pengguna LinkAja mengenai cara mengoperasikan aplikasi secara menyeluruh, sehingga para pengguna pun akan merasa dimudahkan dan tidak akan bingung, yang akan membuat mereka memiliki pandangan bahwa LinkAja cukup mudah untuk dimengerti dan digunakan untuk bertransaksi.
2. Mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan ini, peneliti memberikan saran bagi perusahaan LinkAja dalam pengembangan inovasi teknologi perusahaan dari sisi persepsi manfaat bagi para pengguna LinkAja, yang dimana para pengguna menginginkan fitur atau layanan yang lebih lengkap serta bervariasi, dan hal ini dapat diwujudkan dengan cara seperti meluncurkan fitur unik didalam aplikasi yaitu split bill sebagai fitur tambahan. Dimana fitur ini dapat mengirimkan QR code atau undangan kepada pengguna LinkAja lainnya yang akan ikut melakukan pembayaran atas transaksi dengan jumlah pembayaran yang sudah ditentukan untuk masing-masing orang, sehingga para pengguna tersebut tidak perlu repot ketika melakukan pembayaran secara bersama-sama.

3. Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan saran bagi perusahaan linkAja untuk melakukan update dan pemeliharaan system pada aplikasi LinkAja secara berkala, dan selalu cepat tanggap dalam mengatasi permasalahan para pengguna khususnya pada aspek permasalahan yang terkait dengan kendala saat menggunakan aplikasi. Dengan begini diharapkan aplikasi LinkAja akan selalu teroptimisasi dan meminimalisir adanya kemungkinan permasalahan pada aplikasi tersebut, sehingga para pengguna LinkAja akan merasa lebih nyaman ketika menggunakan LinkAja dan membuat mereka mau untuk menggunakan LinkAja sebagai pilihan e-wallet utama mereka.

Dengan menerapkan saran-saran yang didasarkan pada hasil temuan dalam penelitian ini, diharapkan Perusahaan *E-wallet* LinkAja dapat meningkatkan sosialisasi tentang kemudahan dan manfaat *e-wallet* LinkAja.

5.2.2 Saran Teoritis ditujukan bagi Peneliti Selanjutnya

Didalam penelitian yang dilakukan ini masih terdapat beberapa kekurangan, maka dari itu sangat diperlukan adanya penelitian selanjutnya untuk membuat penelitian ini menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti mempunyai beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Pada penelitian ini, para responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner berdomilisi di wilayah Kota Bandar Lampung sehingga hasil yang didapatkan tidak terlalu maksimal, maka dari itu untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah responden ke luar daerah Kota Bandar Lampung untuk mendapatkan hasil yang lebih bervariasi dan menyeluruh.
2. Untuk penilitan selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melakukan penambahan pada variabel-variabel yang belum tercakup dalam penelitian ini, seperti variabel price discount dari jurnal Yin and Huang, (2014)

“Effects of price discounts and bonus packs on online impulse buying” karena diskon merupakan salah satu faktor penentu paling utama bagi orang-orang agar mau membeli dan menggunakan suatu layanan/aplikasi.

3. Pada penelitian selanjutnya, sangat disarankan bagi peneliti untuk bisa mendapatkan data yang berasal langsung dari perusahaan LinkAja, sehingga dapat lebih mendukung penelitian yang dilakukan.