

BAB V SIMPULAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*, dan pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *perceived risk* terhadap *intention to use e-wallet* DANA di Kebumen. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*, hal ini berarti semakin mudah sebuah aplikasi digunakan, semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna yang intuitif dan minim hambatan teknologi dapat meningkatkan nilai fungsional *e-wallet* bagi penggunanya. Dalam konteks industri *fintech*, pengembang aplikasi perlu memastikan bahwa fitur-fitur dalam aplikasi dapat diakses dengan mudah oleh berbagai kelompok pengguna, terutama mereka yang baru mengenal layanan keuangan digital.
2. *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*, hal ini berarti kenyamanan dalam menggunakan aplikasi secara langsung meningkatkan niat pengguna untuk mengadopsi teknologi tersebut. Hal ini menegaskan bahwa desain aplikasi yang ramah pengguna bukan hanya faktor pendukung, tetapi juga faktor utama

dalam mendorong adopsi *e-wallet*, terutama di kalangan masyarakat yang baru mulai beralih ke transaksi digital.

3. *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*, hal ini berarti pengguna akan lebih tertarik menggunakan *e-wallet* jika mereka merasa bahwa aplikasi ini memberikan manfaat nyata dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini mengindikasikan bahwa selain kemudahan, fitur tambahan seperti *cashback*, integrasi dengan *marketplace*, serta sistem pembayaran otomatis dapat menjadi faktor yang memperkuat minat pengguna dalam menggunakan *e-wallet* secara berkelanjutan.
4. *Perceived risk* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan dalam transaksi digital, semakin rendah kecenderungan pengguna untuk menggunakan *e-wallet*. Temuan ini sejalan dengan asumsi umum bahwa risiko yang lebih tinggi dapat menghambat adopsi teknologi. Kemungkinan besar, pengguna masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan sistem *e-wallet* atau merasa bahwa potensi risiko lebih besar dibandingkan manfaat yang diperoleh. Hal ini menegaskan bahwa keamanan, transparansi, edukasi keuangan digital, dan perlindungan konsumen memiliki peran penting dalam mengurangi persepsi risiko dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

5.2. Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya melibatkan responden yang berada di Kebumen dan memiliki pengalaman menggunakan *e-wallet* DANA. Hal ini menyebabkan hasil penelitian kurang dapat digeneralisasikan ke wilayah lain atau platform *e-wallet* lainnya dengan karakteristik pengguna yang berbeda.
2. Penelitian ini belum mengeksplorasi lebih dalam subdimensi dari *perceived risk*, seperti *security risk* dan *financial risk*, sehingga hasilnya belum sepenuhnya mencerminkan kompleksitas risiko yang dirasakan pengguna dalam mengadopsi *e-wallet*.

5.3. Implikasi

5.3.1. Implikasi Praktis

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet* DANA. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan dalam navigasi, pemahaman fitur, serta efisiensi proses transaksi memiliki peran penting dalam keputusan pengguna untuk mengadopsi layanan *e-wallet*.
2. *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan, yang menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk terus menggunakan *e-wallet*. Manfaat ini mencakup akses ke berbagai layanan keuangan, kemudahan

pembayaran, serta fleksibilitas dalam melakukan transaksi digital.

3. *Perceived risk* berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan dalam transaksi digital, semakin rendah kecenderungan pengguna untuk menggunakan *e-wallet*. Tingkat kepercayaan terhadap keamanan layanan menjadi faktor penting dalam keputusan pengguna.
4. Berdasarkan karakteristik responden yang mayoritas berpendidikan SMA/ sederaja, Hal ini menunjukkan bahwa segmen pengguna muda dengan tingkat literasi digital yang cukup tinggi memiliki kecenderungan lebih besar dalam mengadopsi layanan *e-wallet*, yang dapat mencerminkan pola penggunaan di kalangan generasi digital.

5.3.2. Implikasi Teoritis

1. Penelitian ini menguatkan TAM dengan membuktikan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* dalam konteks penggunaan *e-wallet* DANA. Hasil ini menegaskan relevansi TAM dalam menjelaskan penerimaan teknologi keuangan digital di Indonesia, khususnya di daerah seperti Kebumen.
2. Penelitian ini menambahkan *perceived risk* sebagai variabel independen dalam TAM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

perceived risk memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet* DANA, sehingga memperkaya teori dengan menunjukkan bahwa faktor risiko perlu dipertimbangkan dalam analisis adopsi teknologi keuangan digital.

3. Penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan *e-wallet*, terutama di wilayah Kebumen. Hasil ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya dalam mengkaji faktor tambahan yang mungkin berperan dalam keputusan pengguna, seperti pengaruh sosial, tingkat pendidikan, atau pendapatan.
4. Mengingat bahwa sebagian besar penelitian adopsi *e-wallet* berfokus pada kota besar, studi ini memberikan perspektif baru mengenai bagaimana teknologi keuangan diterima di daerah non-metropolitan. Hal ini membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi *e-wallet* di berbagai daerah dengan kondisi ekonomi dan sosial yang berbeda.

5.3.3. Saran

1. *Perceived Ease of Use*: Pengembang aplikasi DANA dapat meningkatkan antarmuka yang lebih intuitif, menyediakan panduan penggunaan yang lebih jelas, serta mempercepat proses transaksi agar pengguna semakin nyaman dalam bertransaksi.

Berdasarkan hasil perhitungan TCR, indikator “Mudah digunakan” pada variabel *perceived ease of use* memiliki tingkat capaian tertinggi sebesar 84,2% dan masuk dalam kategori Sangat Baik, menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah merasakan aplikasi DANA mudah digunakan.

2. *Perceived Usefulness*: DANA dapat menawarkan fitur tambahan seperti *cashback*, program loyalitas, atau integrasi dengan layanan lain (misalnya *marketplace* atau layanan transportasi). Mengembangkan fitur yang dapat mempercepat transaksi keuangan, seperti fitur "*auto-pay*" atau "*one-click payment*" untuk pembayaran rutin. Penyediaan laporan keuangan yang lebih komprehensif dalam aplikasi juga dapat membantu pengguna dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih baik. Berdasarkan hasil perhitungan TCR, indikator “Membuat pekerjaan lebih mudah” pada variabel *perceived usefulness* memiliki tingkat capaian tertinggi sebesar 85,4%, dikategorikan Sangat Baik, menunjukkan bahwa fitur-fitur kemudahan kerja di DANA sudah sangat diapresiasi oleh pengguna.

3. *Perceived Risk*: DANA perlu meningkatkan sistem keamanannya, seperti verifikasi biometrik, autentikasi dua faktor (2FA), serta proteksi terhadap transaksi tidak sah. Selain itu, edukasi mengenai keamanan siber melalui kampanye digital

atau notifikasi dalam aplikasi juga diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna. Berdasarkan hasil perhitungan TCR, indikator “Pemikiran tentang risiko” pada variabel *perceived risk* memiliki tingkat capaian tertinggi sebesar 56,6%, dikategorikan Cukup, menunjukkan perlunya peningkatan keamanan dan edukasi terkait risiko penggunaan *e-wallet*.

4. *Intention to Use*: Strategi pemasaran dapat lebih difokuskan pada segmen pelajar dan mahasiswa, misalnya dengan menawarkan promo eksklusif bagi mereka atau mengadakan kerja sama dengan institusi pendidikan untuk memperkenalkan penggunaan *e-wallet* di lingkungan akademik. Berdasarkan hasil perhitungan TCR, indikator “Berniat menggunakan” pada variabel *intention to use* memiliki tingkat capaian tertinggi sebesar 80,8%, dikategorikan Baik, menunjukkan adanya potensi yang baik untuk meningkatkan intensi penggunaan di kalangan pelajar dan mahasiswa.
5. Peneliti selanjutnya: disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian agar hasilnya dapat digeneralisasikan ke berbagai daerah dengan karakteristik demografis yang berbeda. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam subdimensi dari *perceived risk*, seperti *security risk* dan *financial risk*, agar dapat memberikan pemahaman yang lebih

komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan *e-wallet*. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji variabel tambahan, seperti pengaruh sosial , literasi digital, dan pendapatan pengguna, agar analisis yang dihasilkan menjadi lebih mendalam.

