

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis permasalahan yang diangkat mengenai Pengaruh *Performanace Expectancy* dan *Effort Expctancy* terhadap *Use Behavior* dengan *Behavioral Intention* sebagai pemediasi pda pengguna Shopeepay di Kabupaten Kebumen, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna Shopeepay di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa harapan manfaat yang dirasakan pengguna Shopeepay tinggi dapat membuat nist pengguna untuk brperilaku terhadap Shopeepay semakin tingi pula.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna Shopeepay di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa harapan manfaat yang dirasakan pengguna Shopeepay tinggi dapat membuat nist pengguna untuk brperilaku terhadap Shopeepay semakin tingi pula.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Hal ini berarti harapan manfaat yang dimiliki pengguna Shopeepay tidak mempengaruhi frekuensi penggunaan pengguna Shopeepay di Kabupaten Kebumen.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Hal ini berarti harapan

manfaat yang dimiliki pengguna Shopeepay tidak mempengaruhi frekuensi penggunaan pengguna Shopeepay di Kabupaten Kebumen.

5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Shopeepay yang memiliki niat tinggi dalam berperilaku maka semakin tinggi pula frekuensi penggunaan pengguna Shopeepay di Kabupaten Kebumen
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *behavioral intention* mampu memediasi *performance expectancy* terhadap *use behavior* pengguna Shopeepay di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa harapan manfaat yang dirasakan pengguna dapat memunculkan niat untuk berperilaku pengguna Shopeepay yang akan mempengaruhi frekuensi penggunaan pengguna
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *behavioral intention* mampu memediasi *effort expectancy* terhadap *use behavior* pengguna Shopeepay di Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa harapan kemudahan yang dirasakan pengguna dapat memunculkan niat untuk berperilaku pengguna Shopeepay yang akan mempengaruhi frekuensi penggunaan pengguna.

## 5.2 Keterbatasan

Dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Diharapkan dengan adanya keterbatasan dalam penelitian ini yang telah

dilakukan dapat memberikan evaluasi dan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Keterbatasan pada penelitian ini adalah:

1. Responden penelitian ini yang 75% berusia 18-22 tahun dan 80% merupakan pelajar/mahasiswa menjadi keterbatasan dalam penelitian ini yang mengakibatkan jawaban responden akan menjadi sempit dan cenderung sama. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menyebarkan kuesioner ke berbagai kalangan agar dapat menambahkan keragaman responden dalam hal usia dan pekerjaan.
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka penelitian ini menjelaskan bahwa substruktural I sebesar 0,421 yang artinya sebesar 42,1% variabel *behavioral intention* pada ShopeePay dijelaskan oleh *performance expectancy* dan *effort expectancy*. Disarankan untuk penelitian selanjutnya mengambil variabel lain karena  $(100\% - 42,1\% = 57,9\%)$  dijelaskan oleh faktor lain diluar *performance expectancy* dan *effort expectancy*. Sedangkan substruktural II sebesar 0,442 atau 44,2% variabel *use behavior* pada pengguna ShopeePay dijelaskan oleh variabel *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *behavioral intention*. Dimana  $(100\% - 44,2\% = 55,8\%)$  dijelaskan oleh variabel diluar ketiga variabel tersebut. Oleh karena itu, disarankan untuk penelitian berikutnya disarankan untuk mengambil variabel lain.

### 5.3 Implikasi

#### 5.1.1 Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan maka penulis memberikan beberapa saran kepada perusahaan ShopeePay yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Artinya, semakin baik harapan manfaat yang dirasakan maka dapat menumbuhkan niat untuk berperilaku yang tinggi pada benak Konsumen. Developer ShopeePay sebaiknya tetap mempertahankan fitur-fitur layanan yang saat ini dan menambahkan layanan yang dirasa akan mempermudah pekerjaan pengguna misalnya dengan mengembangkan fitur *budgeting*, pembayaran tagihan otomatis dan mengembangkan lebih luas lagi pembayaran lintas platform. Dengan adanya manfaat dari suatu sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan niat pengguna dalam berperilaku.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Artinya semakin tinggi harapan kemudahan yang dirasakan pengguna maka semakin tinggi pula niat berperilaku yang tercipta pada pengguna. Developer ShopeePay diharapkan dapat terus mengembangkan layanan ShopeePay dengan tetap

mempertahankan kemudahan pengoperasian sistem. Dimana meskipun terdapat update, sistem tetap dibuat sederhana dan tampilan tidak jauh berbeda dengan sebelumnya yang akan membuat pengguna cepat beradaptasi. Apabila suatu sistem mudah digunakan maka akan mampu meningkatkan niat berperilaku dalam benak pengguna.

3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Artinya, harapan manfaat yang dirasakan pengguna tidak mempengaruhi tingkat frekuensi pengguna ShopeePay. Developer ShopeePay diharapkan untuk terus meningkatkan manfaat yang bisa didapatkan dalam pengguna ShopeePay seperti melakukan personalisasi dan kustomisasi layanan ShopeePay dengan menganalisis data transaksi pengguna sehingga ShopeePay dapat mengetahui frekuensi serta preferensi pengguna untuk mempermudah menawarkan penawaran yang tepat. Peningkatan manfaat juga dapat dilakukan dengan melakukan program loyalitas berjenjang, dimana pengguna yang sering menggunakan layanan akan lebih banyak mendapatkan manfaat yang lebih besar.
4. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Artinya harapan kemudahan yang dirasakan pengguna tidak

mempengaruhi frekuensi penggunaan pengguna. Hal ini dapat terjadi karena pengguna menganggap aplikasi ShopeePay tidak semudah yang diharapkan yang berdampak pada frekuensi pengguna. Developer ShopeePay diharapkan dapat terus meningkatkan tingkat kemudahan pada interface ShopeePay seperti navigasi yang jelas, tata letak yang terorganisir serta responsive dan cepat sehingga pengguna yang kurang familiar mudah dalam penggunaan ShopeePay. Selain itu, meningkatkan kemudahan bagi pengguna dalam permasalahan yang dihadapi misalnya *refund* atau semacamnya. Hal ini akan meningkatkan jumlah pengguna ShopeePay baru dan meningkatkan frekuensi penggunaan pengguna

5. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Artinya semakin tinggi niat berperilaku yang dirasakan pengguna maka akan semakin tinggi pula tingkat frekuensi penggunaannya. Pada hal ini ShopeePay dapat mempengaruhi psikologis pengguna untuk terus memiliki niat dalam berperilaku baik menggunakan ulang atau memberikan kesan positif dalam benak pengguna. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan maksimal, memberikan kemudahan dalam penggunaan, mempertahankan kepercayaan konsumen sehingga akan

meninggalkan kesan baik yang nantinya akan mempengaruhi frekuensi penggunaan pengguna.

### 5.1.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya maka hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi implikasi teoritis sebagai berikut:

1. *Perfromance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengaruh *performance expectancy* maka semakin tinggi pula niat berperilaku pada pengguna Shopeepay. Niat pengguna untuk berperilaku ditentukan dengan bagaimana harapan manfaat yang dirasakan pengguna. Pada pengguna Shopeepay menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan mempengaruhi bagaimana niat mereka dalam berperilaku terhadap Shopeepay seperti menggunakan, menggunakan ulang atau memberi kesan positif terhadap teknologi tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Al-Saedi et al., 2020) yang menyatakan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Menurut (Venkatesh et al., 2003) dalam teori UTAUT, individu akan cenderung memiliki niat untuk berperilaku terhadap suatu teknologi tergantung dari peningkatan kinerjanya apabila mengadopsi teknologi tersebut. *Perfromnace expectancy* akan terpenuhi apabila pengguna merasa

dengan mengadopsi teknologi akan memberikan manfaat dan membantu pekerjaanya

2. *Effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengaruh *effort expectancy* maka semakin tinggi pula niat berperilaku pengguna ShopeePAY. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taibah & Rahmayanti, (2024) yang menyatakan bahwa *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Sesuai dengan teori UTAUT dan teori pendahulunya seperti TAM (*Technology Acceptance Model*), MPCU (*Model of PC Utilization*) dan IDT (*Innovation Diffusion Theory*) yang berteori bahwa niat untuk berperilaku terhadap sebuah teknologi salah satunya ditentukan dengan tingkat kepercayaan pengguna bahwa teknologi tersebut mudah dipelajari dan mudah untuk digunakan. Pada pengguna ShopeePAY responden/individu percaya bahwa ShopeePAY mudah untuk digunakan sehingga mempengaruhi niat mereka dalam berperilaku terhadap ShopeePAY.
3. *Performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Hal ini berarti semakin tinggi harapan manfaat yang dirasakan tidak akan mempengaruhi frekuensi penggunaan pengguna ShopeePAY di Kabupaten Kebumen. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Alblooshi & Aziati, 2022) yang

mengatakan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Akan tetapi hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sunardi, 2022) yang menyatakan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Hasil ini mendukung teori UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh bahwa *performance expectancy* tidak bisa secara langsung untuk mempengaruhi *use behavior*.

4. *Effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Hal ini berarti semakin tinggi harapan kemudahan yang dirasakan pengguna ShopeePay tidak akan mempengaruhi frekuensi penggunaan pengguna. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Hidayatullah et al., 2020) yang mengatakan bahwa *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Akan tetapi hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arfan et al., 2023) yang menyatakan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Sebagaimana *effort expectancy* yang tidak bisa secara langsung untuk mempengaruhi *use behavior* dalam UTAUT model.
5. *Behavioral intention* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Artinya semakin tinggi niat berperilaku yang dimiliki oleh pengguna maka semakin tinggi pula perilaku penggunaan atau *use behavior* pengguna. Hasil penelitian ini ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Suyanto et al., (2024) yang menyatakan bahwa *behavioral* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Pada UTAUT Model, *behavioral intention* menjadi faktor paling kuat yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap sebuah teknologi. Dimana teori ini megadopsi dari teori psikologis *Theory Reasoned Action* (TRA) yang juga mengatakan bahwa niat sangat berpengaruh terhadap tindakan yang akan diambil individu. Hal ini dikarenakan niat adalah indikator langsung yang akan menentukan sejauh mana individu akan berencana mengadopsi teknologi tersebut.

6. *Performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention*. Artinya *behavioral intention* memediasi *performance expectancy* terhadap *use behavior*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alblooshi & Aziati, 2022) yang mengungkapkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* dengan mediasi *behavioral intention*. Dimana menurut UTAUT model harapan manfaat yang tinggi akan memngaruhi niat pengguna untuk berperilaku. Niat yang telah terbentuk ini akan diimplementasikan oleh suatu individu untuk bertindak secara actual sesuai TRA model.
7. *Effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention*. Artinya *behavioral intention* mampu

memediasi *performance expectancy* terhadap *use behavior*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayatullah et al., 2020) yang mengungkapkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* dengan mediasi *behavioral intention*. Tingginya tingkat kemudahan yang diharapkan oleh individu akan memunculkan niat dalam mengadopsi sebuah teknologi. Niat yang semakin tinggi akan menjadi mempengaruhi tindakan actual dari individu tersebut.

