

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA di Kabupaten Kebumen. Latar belakang dari penelitian ini didasari oleh meningkatnya penggunaan layanan keuangan digital dan pentingnya pemahaman faktor-faktor yang mendorong keputusan konsumen dalam memilih platform *e-wallet* tertentu, khususnya DANA. Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi peran masing-masing variabel dalam mempengaruhi keputusan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Berikut merupakan kesimpulan dari hasil uji pada penelitian ini:

1. Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* DANA dan mendukung hipotesis 1. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna mempertimbangkan kualitas layanan saat memilih platform DANA.
2. Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* DANA dan mendukung hipotesis 2. Hal ini menggambarkan bahwa kemudahan yang didapatkan oleh pengguna dapat menjadi daya tarik layanan digital.
3. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* DANA dan mendukung hipotesis 3. Hal ini

menandakan bahwa rasa aman adalah aspek kepercayaan utama dalam transaksi keuangan digital.

4. Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan dan Keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* DANA dan mendukung hipotesis 4. Hal ini mengilustrasikan bahwa keputusan penggunaan e-wallet terbentuk dari kombinasi beberapa faktor yang saling melengkapi.

5.2. Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka keterbatasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Kabupaten Kebumen sehingga hasil temuan tidak dapat digeneralisasikan ke daerah lain yang memiliki karakteristik demografis, sosial, dan ekonomi yang berbeda. Preferensi dan perilaku pengguna *E-Wallet* di wilayah urban atau metropolitan kemungkinan memiliki pola yang berbeda.
2. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan instrumen kuesioner tertutup. Hal ini membatasi penelusuran makna mendalam, pengalaman subjektif, atau motivasi spesifik pengguna yang sebenarnya dapat diungkap lebih kaya melalui pendekatan kualitatif atau campuran.
3. Penelitian ini hanya memfokuskan pada tiga variabel, yaitu fitur layanan, kemudahan, dan keamanan. Padahal, keputusan penggunaan *E-Wallet* dapat dipengaruhi oleh variabel lain seperti promosi, kepercayaan terhadap

merek, rekomendasi sosial, atau cashback yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

4. Data diperoleh melalui metode self-report yang memungkinkan adanya *response bias*, di mana responden dapat memberikan jawaban yang dianggap “benar” secara sosial, bukan berdasarkan pengalaman sesungguhnya. Hal ini dapat memengaruhi objektivitas data yang diperoleh.

5.3. Implikasi

5.3.1. Implikasi Praktis

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel fitur layanan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA, maka pengembang perlu mengoptimalkan fitur layanan yang relevan dengan kebutuhan pengguna lokal, seperti pembayaran rutin, promosi berbasis lokasi, dan dukungan aktivitas sehari-hari masyarakat.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA, maka antarmuka aplikasi harus dirancang lebih intuitif dan ramah bagi semua kalangan usia dengan alur transaksi yang sederhana namun tetap lengkap.
3. Berdasarkan hasil penelitian variabel keamanan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA, maka sistem keamanan harus terus diperkuat melalui penerapan teknologi enkripsi terkini, proteksi akun berlapis, dan transparansi pengelolaan data pengguna.

4. Berdasarkan hasil penelitian ketiga variabel (fitur layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan) secara simultan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA, maka strategi pemasaran perlu menonjolkan keunggulan semua aspek tersebut agar mampu membangun kepercayaan sekaligus memperluas basis pengguna.

5.3.2. Implikasi Teoritis

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel fitur layanan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA, maka penelitian ini mengonfirmasi peran penting kualitas fitur layanan dalam memengaruhi keputusan konsumen dalam konteks adopsi teknologi keuangan.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA, maka temuan ini memperlihatkan bahwa kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong keputusan penggunaan layanan keuangan digital.
3. Berdasarkan hasil penelitian variabel keamanan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA, maka temuan bahwa keamanan memiliki pengaruh paling kuat menegaskan bahwa aspek ini perlu diposisikan sebagai variabel dominan dalam pengembangan model teoritis terkait keputusan penggunaan layanan digital.
4. Berdasarkan hasil penelitian ketiga variabel secara simultan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet* DANA, maka penelitian

ini memberikan kontribusi kontekstual dengan menghadirkan bukti empiris dari wilayah non-metropolitan, memperluas generalisasi teori perilaku konsumen digital ke daerah yang selama ini kurang terwakili dalam literatur.

