

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda serta pembahasan hasil penelitian ini yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* OVO di Kebumen. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula keputusan penggunaan *e-wallet* OVO. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin besar efisiensi, kepraktisan, dan nilai guna yang dirasakan responden, semakin kuat keputusan mereka untuk menggunakan OVO.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* OVO di Kebumen. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kemudahan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula keputusan pengguna untuk menggunakan *e-wallet* OVO. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan mempelajari, memahami, dan mengoperasikan aplikasi memperkuat keputusan penggunaan.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* OVO di

Kebumen. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, khususnya terkait perlindungan informasi pribadi, keamanan data transaksi, dan keamanan saldo, maka semakin tinggi pula keputusan pengguna untuk menggunakan *e-wallet* OVO. Di antara ketiga variabel independen yang diteliti, persepsi keamanan merupakan variabel yang paling dominan karena memperoleh nilai *standardizes beta* tertinggi sebesar 0,413. Hal ini mengindikasikan perlindungan data pribadi, saldo, akun, dan data transaksi menjadi pertimbangan utama responden dalam menggunakan OVO.

4. Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan mempunyai pengaruh secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* OVO di Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan *e-wallet* OVO tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi juga oleh perpaduan antara manfaat yang dirasakan, kemudahan dalam bertransaksi, serta keamanan data dan informasi pribadi pengguna. Manfaat penggunaan *e-wallet* OVO dapat dilihat dari kepraktisan dalam melakukan transaksi tanpa harus membawa uang tunai. Persepsi kemudahan terlihat dari kemudahan pengguna dalam melakukan berbagai transaksi secara cepat, praktis, dan efisien. Sementara itu, persepsi keamanan berkaitan dengan adanya perlindungan terhadap data pribadi, informasi transaksi, dan saldo pengguna. Dengan demikian, semakin baik persepsi pengguna terhadap manfaat, kemudahan, dan

keamanan *e-wallet* OVO, maka semakin tinggi pula keputusan pengguna untuk menggunakan *e-wallet* OVO di Kebumen.

5.2. Keterbatasan

Pada penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan dan keterbatasan yang perlu diperhatikan. Keterbatasan tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta pertimbangan bagi peneliti selanjutnya agar penelitian dengan topik serupa dapat dikembangkan secara lebih baik. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penggunaan purposive sampling dan penyebaran kuesioner secara daring membatasi keterwakilan sampel karena responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu dan cenderung berasal dari kelompok yang mudah dijangkau. Oleh karena itu, hasil penelitian belum tentu merepresentasikan pengguna OVO dari kalangan Generasi Z di Kebumen.
2. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu. Desain cross-sectional hanya menggambarkan persepsi dan keputusan penggunaan OVO pada satu waktu, sehingga belum dapat menjelaskan perubahan dari waktu ke waktu maupun memastikan hubungan sebab akibat antarvariabel.
3. Data berbasis kuesioner bersifat subjektif dan berpotensi menimbulkan bias jawaban, sehingga belum tentu mencerminkan perilaku penggunaan OVO yang sebenarnya. Penelitian ini juga belum didukung data objektif, seperti frekuensi, nilai transaksi, lama penggunaan, dan riwayat aktivitas pengguna.

4. Pengukuran seluruh variabel melalui kuesioner, responden, dan waktu yang sama berpotensi menimbulkan common method bias, sehingga hubungan antarvariabel dapat terlihat lebih kuat. Penelitian ini juga belum menggunakan wawancara, observasi, atau data penggunaan aktual sebagai pembanding.
5. Model penelitian hanya mencakup persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan, sehingga belum menjelaskan seluruh faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan OVO. Faktor lain, seperti kepercayaan, promosi, kualitas layanan, risiko, kepuasan, dan loyalitas pengguna, masih dapat memengaruhi keputusan tersebut.
6. Ruang lingkup penelitian yang terbatas pada Generasi Z pengguna OVO di Kebumen menyebabkan hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan secara langsung kepada wilayah, generasi, atau platform e-wallet lain. Penerapan hasil pada kelompok berbeda perlu mempertimbangkan karakteristik responden, wilayah, dan platform yang digunakan.
7. Penelitian ini berpotensi mengalami tumpang tindih konseptual antarvariabel, terutama antara indikator "membuat pekerjaan lebih mudah" pada persepsi manfaat dan "mudah digunakan" pada persepsi kemudahan. Selain itu, penggunaan ulang dan rekomendasi muncul dalam konsep persepsi manfaat sekaligus keputusan penggunaan. Kesamaan makna tersebut dapat mendorong jawaban responden yang serupa, meningkatkan korelasi antarvariabel, dan membuat kemampuan penjelasan model tampak sangat tinggi. Meskipun nilai VIF sebesar 3,551-3,701 masih

berada di bawah batas 10, nilai tolerance sebesar 0,270-0,282 menunjukkan hubungan antarvariabel independen yang cukup kuat. Oleh karena itu, hasil penelitian perlu diinterpretasikan secara hati-hati. Penelitian selanjutnya perlu memperjelas batas setiap konstruk, menghindari indikator yang bermakna serupa, dan menguji validitas diskriminan agar setiap variabel benar-benar mengukur konsep yang berbeda.

5.3. Implikasi

5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, OVO perlu mengembangkan program terpadu "OVO Aman, Mudah, dan Transparan" sebagai strategi peningkatan kualitas layanan. Program ini diarahkan untuk memperkuat keamanan, menyederhanakan penggunaan, meningkatkan transparansi transaksi, dan memperluas manfaat layanan bagi masyarakat luas, dengan perhatian khusus pada kebutuhan Generasi Z sebagai kelompok yang aktif menggunakan layanan keuangan digital.
2. Berdasarkan hasil penelitian OVO perlu memprioritaskan program "OVO *Safe Center*" sebagai pusat perlindungan akun dan transaksi yang mudah diakses dalam satu menu. Fitur ini dapat memuat daftar

perangkat yang terhubung, notifikasi ketika akun diakses melalui perangkat baru, autentikasi menggunakan PIN, OTP, atau biometrik, serta pilihan untuk membekukan akun sementara apabila pengguna menemukan aktivitas yang mencurigakan.

3. OVO juga perlu menyediakan tombol "Laporkan Transaksi Ini" pada setiap riwayat transaksi. Dengan mekanisme tersebut, pengguna tidak perlu mengisi ulang seluruh informasi transaksi ketika menyampaikan keluhan. Laporan secara otomatis dapat memuat waktu transaksi, jumlah saldo, tujuan pembayaran, dan nomor referensi transaksi.
4. OVO dapat mengembangkan program "OVO Transaction Tracker" untuk memberikan kepastian terhadap proses transaksi. Fitur ini dapat menampilkan status transaksi secara langsung, seperti sedang diproses, berhasil, telah diterima, tertunda, gagal, atau dalam proses pengembalian saldo. Apabila transaksi gagal, sistem perlu menjelaskan penyebab kegagalan memberikan perkiraan waktu pengembalian sald, dan melakukan proses pengembalian secara otomatis. Kepastian informasi tersebut dapat mengurangi kekhawatiran pengguna ketika saldo telah terpotong, tetapi dana belum diterima oleh pihak tujuan.
5. Pada aspek manfaat, OVO dapat menjalankan program "OVO Smart Transaction" yang membantu pengguna melakukan transaksi dan mengelola pengeluaran secara lebih efisien. Fitur yang dapat

dikembangkan meliputi transaksi favorit, pembayaran ulang dalam satu langkah, pengingat tagihan, pengelompokan riwayat pengeluaran, dan ringkasan biaya administrasi bulanan.

5.3.2. Implikasi Teoritis

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

1. Pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan *Perceived usefulness (PU)* atau persepsi manfaat merupakan tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Konsep ini merujuk pada pandangan bahwa suatu sistem akan dianggap bermanfaat apabila mampu memberikan keuntungan bagi penggunanya. Apabila suatu sistem dipersepsikan memiliki manfaat yang tinggi, maka pengguna akan meyakini bahwa sistem tersebut mampu membantu meningkatkan efektivitas dan kinerja dalam aktivitas yang dilakukan (Davis, 1989). Berdasarkan hasil analisis, variabel persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* OVO di Kebumen. Artinya, semakin tinggi manfaat yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan OVO sebagai alat transaksi digital. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sagita & Afandi (2025), yang menemukan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap keputusan penggunaan

Perceived ease of use (PEOU) atau persepsi kemudahan merupakan tingkat keyakinan individu pada suatu sistem tertentu dapat mengurangi usaha yang diperlukan, baik secara fisik maupun mental (Davis, 1989). Dengan demikian, semakin mudah suatu sistem dipahami dan digunakan, semakin besar pula kemungkinan individu untuk menerima dan menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan hasil analisis, variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* OVO di Kebumen. Artinya, semakin tinggi kemudahan yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan OVO sebagai alat transaksi digital. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rijkiya et al (2025), yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

3. Pengaruh persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan

Persepsi keamanan adalah bentuk keyakinan konsumen bahwa data pribadinya tidak akan diakses, disimpan, atau dimanipulasi oleh pihak lain yang tidak berwenang selama proses secara daring (Enck et al., 2009). Dalam penggunaan *e-wallet*, persepsi keamanan menjadi faktor penting karena pengguna membutuhkan jaminan bahwa sistem mampu melindungi data dan aktivitas transaksi mereka. Berdasarkan hasil analisis, variabel persepsi keamanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* OVO di Kebumen. Artinya, semakin tinggi rasa aman yang dirasakan pengguna, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk menggunakan OVO sebagai alat transaksi digital. Hal penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rosani et al., 2025) yang menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

5.4. Saran

Penelitian ini memiliki beberapa saran yang perlu diperhatikan sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk *e-wallet* OVO dan peneliti berikutnya. Adapun saran dalam penelitian ini sebagai berikut:

5.4.1. Bagi OVO

1. OVO perlu menguji coba program "OVO Aman dan Transparan" dengan mendahulukan perlindungan akun, data, saldo, dan transaksi. Keberhasilan tahap awal dapat diukur melalui penurunan transaksi bermasalah, kecepatan pengembalian saldo, dan waktu penyelesaian keluhan.
2. OVO perlu melakukan pengujian kegunaan bersama pengguna Generasi Z untuk menyederhanakan alur transaksi, memperjelas rincian biaya, dan mengurangi tahapan pada proses perubahan akun serta pelaporan masalah.
3. OVO perlu mengevaluasi program secara berkala melalui indikator yang terukur, seperti tingkat keberhasilan transaksi, jumlah keluhan

keamanan, kecepatan respons petugas, kepuasan pengguna setelah penanganan, dan penggunaan fitur pengelolaan transaksi.

5.4.2. Bagi Generasi Z

1. Generasi Z perlu memeriksa rincian nominal, biaya layanan, jumlah yang diterima, dan status transaksi sebelum serta setelah melakukan pembayaran atau transfer.
2. Generasi Z perlu menggunakan PIN yang kuat, mengaktifkan biometrik, menjaga kerahasiaan OTP, memeriksa perangkat yang terhubung, dan segera membekukan akun ketika menemukan aktivitas yang tidak dikenal.
3. Generasi Z perlu menyimpan bukti transaksi dan menggunakan kanal pengaduan resmi agar masalah dapat ditelusuri dan ditangani secara tepat.

5.4.3. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan teknik probability sampling, memperluas wilayah penelitian, dan menerapkan desain longitudinal agar perubahan persepsi serta keputusan penggunaan dapat diamati dari waktu ke waktu.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggabungkan kuesioner dengan wawancara, observasi, atau data penggunaan aktual untuk mengurangi common method bias dan membandingkan persepsi dengan perilaku nyata.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji validitas diskriminan, menghindari indikator yang bermakna tumpang tindih,

serta mempertimbangkan variabel lain seperti kepercayaan, kualitas layanan, risiko, kepuasan, promosi, dan loyalitas.

