

BAB V SIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai penerimaan dan penggunaan *E-Wallet* pada Generasi Z menggunakan metode TAM, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* terkait penggunaan *E-Wallet* pada Generasi Z menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,616 dan untuk *p-value* sebesar $0.000 \leq 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* dipengaruhi oleh *Perceived Ease of Use* sehingga persepsi kebermanfaatan *E-Wallet* ketika digunakan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan sistem. Generasi Z pengguna *E-Wallet* merasa bahwa layanan yang digunakan dapat dengan mudah dipelajari dan digunakan, sehingga hal tersebut akan meningkatkan efektivitas dan mempermudah serta bermanfaat dalam menggunakan *E-Wallet*.
2. Hasil pengujian variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use* terkait penggunaan *E-Wallet* pada Generasi Z menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,274 dan untuk *p-value* sebesar $0,000 \leq 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Intention to Use* dipengaruhi oleh *Perceived Ease of Use* sehingga persepsi minat penggunaan *E-Wallet* pada Generasi Z dipengaruhi oleh persepsi kemudahan. Pengguna *E-Wallet*

pada Generasi Z juga percaya bahwa menggunakan *E-Wallet* akan meningkatkan fleksibilitas dalam melakukan transaksi keuangan.

3. Hasil pengujian variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use* terkait penggunaan *E-Wallet* pada Generasi Z menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,519 dan untuk *p-value* sebesar $0,000 \leq 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Intention to Use* dipengaruhi oleh *Perceived Usefulness* sehingga persepsi minat penggunaan *E-Wallet* pada Generasi Z dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan. Hal tersebut berarti kegunaan yang diperoleh pengguna *E-Wallet* akan menjadi pertimbangan bagi individu tersebut untuk menggunakan layanan tersebut.
4. Hasil pengujian *Perceived Security* terhadap *Intention to Use* terkait penggunaan *E-Wallet* pada Generasi Z menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,082 dan untuk *p-value* sebesar $0,159 \geq 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Intention to Use* tidak dipengaruhi oleh *Perceived Security* sehingga tinggi rendahnya persepsi minat penggunaan *E-Wallet* pada Generasi Z tidak dipengaruhi oleh persepsi keamanan. Hal tersebut terjadi karena pada saat ini, teknologi semakin berkembang dan keharusan penggunaan teknologi tersebut untuk menunjang kebutuhan harian. Seperti halnya transaksi yang dilakukan pengguna *E-Wallet*, mereka sudah merasa cukup akan kemudahan dan kegunaan yang diberikan sistem tersebut sehingga tidak terlalu memikirkan tentang keamanannya.

5. Hasil pengujian variabel *Intention to Use* terhadap *Actual Use* terkait penggunaan *E-Wallet* pada Generasi Z menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* sebesar 0,779 dan untuk *p-value* sebesar $0,000 \leq 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa *Actual Use* dipengaruhi oleh *Intention to Use* sehingga penggunaan *E-Wallet* secara langsung oleh Generasi Z dipengaruhi oleh persepsi minat penggunaan. Hal tersebut menandakan niat seseorang untuk menggunakan *E-Wallet* yang disebabkan oleh beberapa pertimbangan dan kondisi pengguna dalam konteks positif, maka niat tersebut akan membuat seseorang merasa dapat melakukan transaksi keuangan melalui *E-Wallet*.

5.2. Keterbatasan

Peneliti menyadari jika dalam penelitian yang berkaitan dengan pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Security* terhadap *Intention to Use* dan *Actual Use* pada penerimaan dan penggunaan *E-Wallet* pada Generasi Z masih jauh dari kata sempurna, hal ini terjadi karena adanya keterbatasan yang terjadi dalam penelitian dan tidak dapat untuk dihindarkan. Keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya terbatas meneliti pada produk *E-Wallet* secara umum.
2. Sudah banyak penelitian dan pengembangan menggunakan model TAM, tetapi dalam penelitian ini hanya mencakup faktor yang berperan penting dalam penerimaan pengguna yaitu persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, dan persepsi keamanan. Masih banyak faktor yang belum

disertakan dalam penelitian ini seperti persepsi kepercayaan dan persepsi risiko.

5.3. Implikasi

5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini yaitu pada bidang *financial technology* dan pada perusahaan penyedia jasa *electronic wallet*. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan pengguna *E-Wallet* pada Generasi Z mempunyai pengaruh positif terhadap minat penggunaan (*Intention to Use*) *E-Wallet* sehingga perusahaan harus menjaga dengan baik sistem *electronic wallet* dari segala kemungkinan gangguan yang bisa terjadi untuk menambah minat pengguna *E-Wallet*.

Dari segi fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, pengguna belum merasakan lebih banyak manfaat yang ditawarkan. Masih banyak hal-hal yang perlu diperbaiki dalam sistem penggunaan *E-Wallet* seperti desain UI/UX yang lebih interaktif dan menarik, penambahan kuota untuk transfer gratis, dan pemrosesan transaksi yang lebih cepat. Dalam beberapa ulasan dari pengguna, sangat banyak permasalahan yang terjadi karena adanya *bug* pada sistem *E-Wallet* sehingga proses transaksi sering terganggu.

Perbaikan sistem pada server merupakan hal yang paling utama untuk menyelesaikan permasalahan pengguna agar menciptakan pengalaman menggunakan yang nyaman. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak perusahaan seharusnya berusaha memberikan pelayanan sistem yang lebih baik lagi untuk pengguna agar mereka merasakan kemudahan, kebermanfaatan, dan keamanan penggunaan *electronic wallet* melalui transaksi yang dilakukan sehingga terjadi pemahaman pada pengguna akan fasilitas tersebut.

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. Model TAM berhasil menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi *E-Wallet* sebagai suatu teknologi, akan tetapi *Perceived Security* tidak terbukti sebagai anteseden dari penerimaan teknologi. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel yang lebih mewakili seberapa besar tingkat penerimaan penggunaan *E-Wallet* pada Generasi Z.
2. Penelitian ini meneliti pada produk *E-Wallet* secara umum, sedangkan *E-Wallet* memiliki beberapa merk. Untuk penelitian selanjutnya disarankan lebih spesifikasi lagi terkait produk *E-Wallet* yang akan diteliti.

3. Dengan perkembangan *E-Wallet* yang semakin pesat, diharapkan pemerintah lebih mengawasi berjalannya sistem *electronic wallet* melalui peraturan hukum agar tidak menimbulkan banyak kerugian di kemudian hari.

