

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam era globalisasi dan kebutuhan konsumen yang semakin digital, pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) telah menjadi strategi penting bagi banyak perusahaan dari berbagai sektor. Salah satu bentuk pemanfaatan TI yang mengalami perkembangan pesat adalah *e-wallet* atau dompet digital. Penggunaan *e-wallet* di Indonesia telah menjadi populer sejak tahun 2007 dan kini sudah ada 39 perusahaan resmi *e-wallet* yang terdaftar dan beroperasi di Indonesia menurut data dari Bank Indonesia tahun 2020. Tingginya minat dan permintaan masyarakat terhadap layanan pembayaran non-tunai telah mendorong perkembangan teknologi dan adopsi *e-wallet* yang semakin luas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-wallet* oleh individu di kota Batam. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah UTAUT 2, yang dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2012) untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi niat atau minat individu dalam menggunakan teknologi. Tiga faktor yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah "*effort expectancy*", "*price value*", dan "*motivation hedonic*". Melalui analisis faktor-faktor tersebut, diharapkan peneliti dapat memahami lebih dalam tentang perilaku pengguna *e-wallet* di kota Batam dan faktor-faktor mana yang paling berpengaruh dalam membentuk niat atau minat mereka untuk menggunakan teknologi *e-wallet*. Hasil dari penelitian ini

diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi perusahaan dan penyedia *e-wallet* dalam meningkatkan penggunaan *e-wallet* di wilayah tersebut dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik dan analisis data menggunakan software SPSS versi 29, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* mahasiswa di kota Batam. Hal ini menandakan bahwa kemudahan dalam menggunakan teknologi *e-wallet* menjadi salah satu faktor penting yang mendorong individu di kota Batam untuk mengadopsi *e-wallet*. Individu cenderung menggunakan *e-wallet* karena ingin merasakan kemudahan dalam melakukan pembayaran, dimana dengan *e-wallet* mereka dapat melakukan berbagai transaksi dengan mudah. Sebagai contoh, Gopay menawarkan kebijakan *low barrier to entry* yang memungkinkan pengguna dari berbagai latar belakang untuk dapat dengan mudah menggunakan fitur dasar yang disediakan tanpa hambatan berarti. Kemudahan ini meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan Gopay sebagai pilihan pembayaran.

2. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *hedonic motivation* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* mahasiswa di kota Batam dalam menggunakan *e-wallet*. Ini berarti perasaan senang atau kesenangan yang dirasakan saat menggunakan *e-wallet* menjadi salah satu faktor utama yang mendorong mahasiswa di Batam untuk memiliki niat atau keinginan untuk menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran. Salah satu contoh dari hal

ini adalah kebijakan bebas pembayaran ke berbagai layanan QRIS dan bank yang disediakan oleh Dana, dimana dengan satu aplikasi pengguna dapat melakukan pembayaran ke seluruh jenis Bank dan Merchant. Fitur ini memberikan pengalaman yang memuaskan dan membuat pengguna merasa puas dan senang saat menggunakan Dana. Perasaan positif ini muncul karena penggunaan Dana dirasakan mudah, intuitif, efisien, dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik. Jika teknologi memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memberikan manfaat yang signifikan, pengguna cenderung ingin terus menggunakannya.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *price value* (nilai harga) memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *behavioral intention* (niat perilaku) mahasiswa di kota Batam. Artinya, semakin rendah *price value* dari suatu produk atau layanan, semakin tinggi kemungkinan mahasiswa di Batam akan memiliki niat untuk melakukan perilaku tertentu terkait produk atau layanan tersebut. Meskipun *price value* berpengaruh negatif, hal ini tidak berarti bahwa mahasiswa tidak tertarik menggunakan produk atau layanan, tetapi lebih kepada bagaimana harga dapat mempengaruhi keputusan mereka. Hal ini mungkin terjadi karena konsumen masih belum merasakan pertukaran nilai yang sebanding dengan hasil yang didapatkan. Biaya pengisian ulang saldo yang besar dan kurangnya promo atau diskon dari *e-wallet* menurunkan minat penggunaan untuk menggunakan *e-wallet*. Jika harga dari penggunaan suatu teknologi dianggap terlalu tinggi dan tidak sebanding dengan manfaat yang diperoleh, individu cenderung ragu untuk mengadopsi teknologi tersebut. Pengguna mungkin akan mempertimbangkan

apakah mereka memiliki sumber daya yang cukup dan mungkin akan mencari cara alternatif yang lebih efisien. Oleh karena itu, pengembang dan produsen teknologi perlu mempertimbangkan harga yang adil dan seimbang dengan manfaat yang ditawarkan agar dapat mendorong adopsi teknologi yang lebih luas. Dengan memberikan penawaran harga yang sesuai dengan nilai yang diberikan oleh produk atau layanan, pengguna cenderung lebih tertarik dan termotivasi untuk menggunakan teknologi tersebut. Hal ini akan membantu meningkatkan minat dan partisipasi mahasiswa di Batam dalam menggunakan *e-wallet* dan produk-produk teknologi lainnya.

5.2 Implikasi Penelitian

Implikasi penelitian ini bagi peneliti selanjutnya memiliki nilai yang sangat berharga, terutama dalam pengembangan dan penyempurnaan model UTAUT 2 serta aplikasinya dalam konteks yang lebih luas. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan pengembangan lebih lanjut pada model UTAUT 2. Peneliti berpotensi menambahkan variabel tambahan atau menguji model ini dalam konteks yang berbeda untuk memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi. Dengan cara ini, model UTAUT 2 dapat lebih valid dan dapat digeneralisasi. Peneliti selanjutnya juga dapat menguji model ini di berbagai negara dengan berbagai budaya dan dalam konteks teknologi yang berbeda, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang pengaruh faktor perilaku pengguna di beragam skenario. Identifikasi faktor-faktor yang lebih relevan dalam konteks yang lebih luas akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan dan perbaikan

model UTAUT 2. Dengan mengambil implikasi-implikasi ini sebagai fokus penelitian selanjutnya, diharapkan akan terjadi peningkatan dalam pemahaman dan penerapan teori UTAUT 2, serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi praktisi, pemerintah, dan masyarakat umum. Penelitian lebih lanjut yang menggali dan menguji model UTAUT 2 secara mendalam akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan penerapan teknologi dalam masyarakat.

Implikasi penelitian ini bagi pemerintah memiliki arti yang penting karena memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-wallet*. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan oleh perusahaan dan pemerintah untuk meningkatkan promosi produk *e-wallet*. Dengan menawarkan promo-promo yang menarik, masyarakat dapat lebih tertarik untuk menggunakan *e-wallet* sebagai salah satu pilihan pembayaran. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat menggunakan *e-wallet*. Pemerintah dan perusahaan dapat bekerja sama untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai keuntungan dan keamanan penggunaan *e-wallet*. Selain itu, penelitian ini mendukung upaya menuju masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*). Dengan meningkatnya penggunaan *e-wallet*, transaksi non-tunai dapat semakin berkembang dan membantu mendorong transisi menuju masyarakat yang lebih efisien dan aman secara finansial. Dengan mempertimbangkan implikasi-implikasi tersebut, pemerintah dan perusahaan dapat lebih fokus dalam meningkatkan adopsi *e-wallet*

di masyarakat dan mendukung terwujudnya transaksi non-tunai yang lebih luas di Indonesia. Dengan demikian, implikasi penelitian ini dapat menjadi panduan bagi kebijakan dan strategi pemerintah dalam mendorong adopsi *e-wallet* serta menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan teknologi pembayaran digital di negara ini.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Setiap penelitian memiliki keterbatasan yang perlu diakui agar hasilnya diinterpretasikan dengan hati-hati. Beberapa keterbatasan yang mungkin dapat memengaruhi hasil penelitian ini adalah:

1. Data yang peneliti terima memiliki potensi bahwa hasil analisis data tidak selalu mencerminkan keadaan yang sesungguhnya karena beberapa responden mungkin tidak serius dalam mengisi kuesioner atau memberikan jawaban yang tidak akurat. Untuk mengatasi potensi bias atau ketidakakuratan tersebut, teknik wawancara dapat menjadi pilihan yang baik. Melalui wawancara, peneliti dapat mendapatkan insight lebih mendalam tentang persepsi dan pandangan responden secara langsung. Dengan berkomunikasi secara langsung, peneliti dapat mengajukan pertanyaan tambahan atau klarifikasi untuk memastikan pemahaman yang lebih baik terhadap tanggapan responden.
2. Dalam hal ini, meskipun peneliti tidak melakukan wawancara karena jumlah responden yang sangat banyak, namun dapat disimpulkan bahwa kesimpulan yang dikemukakan didasarkan pada data yang terkumpul melalui penggunaan kuesioner yang diisi secara daring.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah peneliti jelaskan, peneliti merekomendasikan beberapa saran yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti berharap bahwa penelitian berikutnya akan memperluas metode pengumpulan data dengan memasukkan wawancara sebagai salah satu alat untuk memperoleh data, sehingga data yang diperoleh dapat lebih objektif dibandingkan dengan data sebelumnya. Selain itu, peneliti juga berharap agar penelitian selanjutnya dapat melibatkan teori pendukung yang lebih luas atau menambahkan variabel tambahan dalam analisis, serta meningkatkan jumlah sampel dengan menggunakan model penelitian yang sama untuk objek penelitian yang berbeda. Hal ini diharapkan akan memberikan kontribusi yang lebih substansial terhadap pemahaman dan pemecahan masalah yang diteliti.

2. Bagi pemerintah

Peneliti berharap pemerintah akan melakukan evaluasi terkait pelaksanaan penggunaan *e-wallet* di Indonesia, mengingat semakin meningkatnya popularitas dan jumlah perusahaan yang menawarkan berbagai macam produk *e-wallet*. Peneliti mengharapkan bahwa pemerintah, melalui Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, akan mengawasi secara ketat implementasi produk *e-wallet* di

Indonesia demi melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat Indonesia secara keseluruhan.

3. Bagi Perbankan dan Perusahaan Non-Perbankan

Peneliti berharap bahwa baik Bank maupun perusahaan non-bank akan mematuhi ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam mengoperasikan layanan *e-wallet*. Selain itu, peneliti juga berharap para pengembang (developer) dapat memberikan inovasi yang lebih unggul dari sebelumnya dalam menyediakan layanan *e-wallet*, sehingga para pengguna merasa tertarik dan nyaman menggunakan produk *e-wallet* tersebut.