

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan pengguna LinkAja yang berdomisili di Kota Semarang mengenai, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Perceived ease of use* dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*. *Perceived ease of use e-wallet* LinkAja dinyatakan sudah cukup baik karena mudah dipelajari, dan mudah digunakan untuk bertransaksi. Akan tetapi, e-wallet LinkAja masih dinilai rendah dalam hal kejelasan petunjuk pengoperasian, dan kemudahan pemenuhan kebutuhan
2. *Perceived security* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*. Pengguna merasa bahwa sistem keamanan LinkAja sudah cukup baik, namun rasa aman tersebut tidak secara langsung meningkatkan niat untuk terus menggunakan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan belum mampu membentuk keyakinan yang cukup kuat untuk mendorong perilaku penggunaan tanpa adanya rasa percaya yang mendalam.
3. *Perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*. Kemudahan penggunaan aplikasi LinkAja seperti kemudahan akses fitur, kemudahan mempelajari aplikasi, serta pengalaman transaksi yang lancar terbukti meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

4. *Perceived security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*. Keamanan dalam menjaga data pribadi, validasi transaksi, serta perlindungan terhadap penyalahgunaan akun berkontribusi positif dalam membangun rasa percaya pengguna terhadap aplikasi LinkAja.
5. *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. *Trust* yang tinggi terhadap aplikasi, baik dari sisi keamanan maupun kemudahan penggunaan, mendorong pengguna untuk tetap menggunakan LinkAja dalam kegiatan transaksi sehari-hari.
6. *Trust* memediasi pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention to use*. Meskipun kemudahan tidak secara langsung meningkatkan niat penggunaan, namun jika kemudahan tersebut membangun kepercayaan, maka kepercayaan itulah yang akan mendorong pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi.
7. *Trust* memediasi pengaruh *perceived security* terhadap *behavioral intention to use*. Persepsi keamanan akan meningkatkan niat penggunaan hanya jika pengguna sudah merasa percaya bahwa aplikasi dapat melindungi mereka dengan baik.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan penulis untuk bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

- a. Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari responden mengenai variabel *perceived ease of use*, masih terdapat indikator yang memiliki nilai

dibawah rata-rata. Indikator tersebut adalah interaksi pengguna jelas dan dapat dimengerti, dengan salah satu item pertanyaan mendapatkan nilai 4,03. Maka LinkAja disarankan untuk menyederhanakan tampilan menu utama dan navigasi fitur, agar pengguna baru maupun pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi tetap dapat memahami cara penggunaan aplikasi tanpa kebingungan serta agar lebih fleksibel dalam penggunaannya. Selain itu, LinkAja dapat menambahkan fitur tutorial singkat, pop-up petunjuk, atau video penggunaan di dalam aplikasi untuk memudahkan pemahaman pengguna, khususnya untuk fitur baru atau fitur yang jarang digunakan. Lalu karena pengalaman pengguna dalam proses transaksi sangat mempengaruhi persepsi kemudahan, maka perlu adanya upaya untuk meminimalkan *error*, *pending*, atau *crash*, terutama saat melakukan transaksi pembayaran atau top-up.

- b. Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari responden mengenai variabel *perceived security*, masih terdapat 2 indikator yang memiliki nilai dibawah rata-rata. Indikator tersebut adalah pengguna merasa terjamin, dan tidak ada kekhawatiran saat menggunakan aplikasi dengan hasil nilai yang sama yaitu 4,02. Maka, saran yang dapat diberikan adalah meningkatkan sistem enkripsi dan perlindungan data pribadi pengguna agar tidak mudah diretas atau disalahgunakan. Lalu, banyak keluhan muncul akibat transaksi gagal, dana tertahan, atau refund yang lambat. Oleh karena itu, diperlukan sistem refund

otomatis yang cepat dan layanan pengaduan berbasis live chat untuk menanggapi masalah pengguna secara *real-time*.

- c. Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari responden mengenai variabel *trust*, masih terdapat 2 indikator yang berada dibawah rata-rata. Indikator tersebut adalah dapat diandalkan dan mampu melindungi privasi pengguna yaitu dengan nilai 4,13 dan 4,10. Maka, saran yang dapat diberikan adalah LinkAja dapat memperkuat layanan pelanggan 24 jam, dengan kanal respons cepat seperti live chat atau WhatsApp resmi. Karena kepercayaan akan meningkat jika pengguna merasa didengar dan dibantu secara cepat. Dapat juga dengan meningkatkan sistem keamanan aplikasi dengan menambahkan PIN saat *log in*. Dengan begitu, maka kepercayaan pengguna terhadap LinkAja dapat menjadi lebih kuat, yang pada akhirnya akan mendorong minat penggunaan secara berkelanjutan (*behavioral intention to use*).
- d. Berdasarkan rekapitulasi jawaban dari responden mengenai variabel *behavioral intention to use*, masih terdapat 2 indikator yang mendapatkan skor dibawah rata-rata. Indikator tersebut adalah kecenderungan pengguna untuk lebih menggunakan aplikasi dibandingkan aplikasi lainnya dan memberikan rekomendasi kepada orang lain, dengan skor masing-masing 4,15 dan 4,03. Maka, saran yang dapat diberikan adalah LinkAja dapat memastikan bahwa pengalaman pengguna dalam melakukan transaksi berjalan tanpa

hambatan seperti error, pending, atau keterlambatan notifikasi. Ketika pengguna merasa puas atas transaksi sebelumnya, mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakan kembali aplikasi di masa depan dan juga dapat merekomendasikan kepada orang lain untuk ikut menggunakan aplikasi LinkAja.