

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden yang merupakan generasi Z pengguna *e-wallet* DANA di Kota Semarang, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude toward Using*. Artinya, semakin baik persepsi kemanfaatan pengguna, semakin positif sikap pengguna terhadap penggunaan *e-wallet* DANA.
2. Variabel *E-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude toward Using*. Artinya, semakin tinggi kepercayaan pengguna, semakin positif sikap pengguna terhadap penggunaan *e-wallet* DANA.
3. Variabel *Attitude toward Using* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use*. Artinya, semakin positif sikap pengguna terhadap penggunaan *e-wallet* DANA, semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan *e-wallet* DANA.
4. Variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Intention to Use*. Meskipun pengguna merasa bahwa menggunakan *e-wallet* DANA bermanfaat, terdapat faktor lain yang menjadi alasan mengapa pengguna mengurungkan niat untuk menggunakan *e-wallet* DANA.

5. Variabel *E-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use*. Artinya, semakin tinggi kepercayaan pengguna, semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan *e-wallet* DANA.
6. Pengaruh tidak langsung variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use* dengan *Attitude toward Using* sebagai variabel intervening menunjukkan arah positif dan signifikan. Artinya, jika persepsi pengguna baik maka pengguna cenderung memiliki sikap positif terhadap penggunaan aplikasi sehingga pengguna berniat untuk terus menggunakan aplikasi. Hasil indirect effect menunjukkan hubungan antara *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use* berpengaruh signifikan apabila melalui *Attitude toward Using*. Tanpa *Attitude toward Using* sebagai variabel mediasi, *Perceived Usefulness* menghasilkan hubungan yang tidak signifikan terhadap *Intention to Use*. Dengan demikian, hubungan intervening *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use* melalui *Attitude toward Using* adalah *full mediation*.
7. Pengaruh tidak langsung variabel *E-trust* terhadap *Intention to Use* dengan *Attitude toward Using* sebagai variabel intervening menunjukkan arah positif dan signifikan. Artinya, jika kepercayaan pengguna tinggi, maka pengguna cenderung memiliki sikap positif terhadap penggunaan aplikasi sehingga pengguna berniat untuk terus menggunakan aplikasi. Hasil indirect effect menunjukkan hubungan antara *E-trust* terhadap *Intention to Use* lebih kuat apabila melalui *Attitude toward Using*. Hubungan intervening *E-trust* terhadap *Intention to Use* melalui *Attitude toward Using*

adalah *partial mediation*. Artinya, ada tidaknya variabel *Attitude toward Using, E-trust* akan tetap berpengaruh terhadap *Intention to Use*.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil rekapitulasi semua variabel menunjukkan nilai yang baik, tetapi pada variabel TR1 mendapat skor paling rendah daripada item pernyataan lain dari seluruh variabel. Item ini menunjukkan penilaian pengguna bahwa aplikasi *e-wallet* DANA memiliki kemampuan yang baik dalam menjamin keamanan transaksi pembayaran online. Sebagian besar pengguna masih merasa kurang yakin terhadap keamanan transaksi DANA sehingga DANA perlu melakukan upaya untuk meningkatkan proteksi aplikasi, khususnya ketika proses pembayaran. Misalnya dengan verifikasi wajah setiap melakukan transaksi dan penggunaan PIN yang selalu diperbarui.
2. DANA perlu terus meningkatkan keamanan aplikasi dan transparansi dalam kebijakan privasi. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan pembaruan berkala, memberikan informasi yang jelas tentang jaminan privasi data pengguna, dan mengimplementasikan langkah-langkah keamanan tambahan seperti Otentikasi Dua Faktor (2FA), Enkripsi *End-to-End*, penggunaan biometrik untuk mengakses aplikasi, dan sebagainya.
3. DANA dapat melakukan kerja sama dengan institusi keuangan dan lembaga terkait seperti Bank Indonesia dan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk memperkuat regulasi dan standar keamanan dalam

industri *e-wallet* agar dapat membantu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi seperti *e-wallet* DANA.

4. DANA perlu terus melakukan penelitian dan pengembangan untuk memperkenalkan fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan nilai tambah bagi pengguna. Fitur-fitur seperti integrasi dengan layanan atau *platform* lain, cashback, atau reward program dapat menjadi daya tarik tambahan bagi pengguna.