

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini akan berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang berjudul “Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Security* Terhadap *Continuance Intention To Use* Pengguna *E-Wallet* DANA” yang diharapkan dapat memberikan referensi bagi perusahaan.

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab 3 yang dilakukan kepada 100 responden pengguna *e-wallet* DANA di Kota Semarang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. *Perceived ease of use* memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* pengguna *e-wallet* DANA. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi keyakinan pengguna *e-wallet* DANA sebagai alat pembayaran transaksi digital mudah untuk dipelajari atau tidak diperlukan usaha dalam menggunakannya maka niat individu untuk tetap menggunakan *e-wallet* DANA secara terus menerus sebagai alat transaksi pembayaran digital semakin tinggi.
2. *Perceived usefulness* memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* pengguna *e-wallet* DANA. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi keyakinan pengguna *e-wallet* DANA sebagai alat transaksi pembayaran digital dapat membantu dalam meningkatkan kinerja keuangannya maka niat individu untuk tetap menggunakan *e-*

wallet DANA secara terus menerus sebagai alat transaksi pembayaran digital semakin tinggi.

3. *Perceived security* memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* pengguna *e-wallet* DANA. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi keyakinan pengguna *e-wallet* DANA bahwa tingkat keamanan pada *e-wallet* DANA aman dan terhindar dari potensi ancaman penyalahgunaan data informasi atau pencurian data oleh pihak ketiga maka niat individu untuk tetap menggunakan *e-wallet* DANA secara terus menerus sebagai alat pembayaran transaksi digital semakin tinggi.
4. *Perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *perceived security* secara simultan memengaruhi positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* pengguna *e-wallet* DANA. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi keyakinan pengguna *e-wallet* DANA sebagai alat transaksi pembayaran digital mudah dipelajari, tidak diperlukan usaha dalam menggunakannya, dapat meningkatkan kinerja keuangannya serta aman dan terhindar dari potensi ancaman penyalahgunaan data informasi atau pencurian data oleh pihak ketiga maka niat individu untuk tetap menggunakan *e-wallet* DANA secara terus menerus sebagai alat pembayaran transaksi digital semakin tinggi.

4.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, untuk meningkatkan *continuance intention to use* pengguna *e-wallet* DANA di Kota Semarang, dapat dilakukan berbagai upaya sebagai berikut :

1. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terkait *perceived ease of use* terdapat 2 item indikator yang memiliki nilai dibawah skor mean dengan alasan yang telah diuraikan. Diharapkan perusahaan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kendala yang dihadapi pengguna seperti melakukan pembaharuan tampilan antarmuka agar terus menyesuaikan keinginan pengguna dan lebih *user friendly*, memberikan panduan dan petunjuk pengguna dengan video tutorial yang dapat memudahkan pengguna dalam memahami fitur – fitur yang tersedia.
2. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terkait *perceived usefulness* terdapat 2 item indikator yang memiliki nilai dibawah skor mean dengan alasan yang telah diuraikan. Diharapkan perusahaan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kendala yang dihadapi pengguna seperti melakukan *update* atau pembaruan aplikasi untuk mengoptimalkan fitur – fitur agar berfungsi normal dan melakukan *maintance* sistem secara berkala pada dini hari untuk menghindari aplikasi yang *error* dan *bug* sehingga pengguna dapat bertransaksi secara cepat, produktif dan efektif.
3. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terkait *perceived security* terdapat 2 item indikator yang memiliki nilai dibawah skor mean dengan alasan yang telah diuraikan. Perusahaan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kendala yang dihadapi pengguna seperti melakukan *update* secara berkala mengenai informasi data pribadi, melakukan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran pengguna akan pentingnya keamanan akun *e-wallet*, melakukan penambahan fitur keamanan berbasis

biometrics wajah atau sidik jari untuk menghindari risiko terjadinya kejahatan *cyber*.

4. Pada penelitian ini, persebaran sampel tidak merata di seluruh kecamatan Kota Semarang. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan dalam menjangkau responden. Oleh karena itu, saran untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan objek sama dapat memanfaatkan media sosial dengan maksimal seperti *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter* untuk menjangkau responden yang lebih luas dan beragam. Peneliti juga dapat menggunakan *platform* survei *online* yang terintegrasi dengan media sosial untuk memudahkan akses dan pengisian kuesioner
5. Bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan kembali variabel penelitian ini untuk dilakukan penelitian dengan objek penelitian yang berbeda. Selain itu, dapat dilakukan penambahan variabel bebas lainnya yang dapat memberikan pengaruh terhadap *continuance intention to use* seperti variabel *perceived risk*, *perceived enjoyment*, *trust*, *satisfaction*, dan lain – lain.