

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Tujuan mendasar dijalankannya penelitian ialah untuk menguji dampak *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* bagi *continuance intention* pada 97 responden yang menjadi pengguna *e-wallet* LinkAja, khususnya untuk Generasi Z di Kota Semarang. Penelitian ini sendiri memiliki beberapa konklusi:

1. *Perceived usefulness* dalam penelitian ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. *Perceived usefulness e-wallet* LinkAja dinyatakan baik karena memiliki fitur yang lengkap, membantu pengelolaan keuangan, dan mampu memproses transaksi secara cepat. Akan tetapi, *e-wallet* LinkAja masih dinilai rendah dalam hal frekuensi penggunaan, hambatan bertransaksi, dan kecepatan respon ketika terdapat masalah.
2. *Perceived ease of use* dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. *Perceived ease of use e-wallet* LinkAja dinyatakan baik karena mudah dipelajari, memberikan rasa aman, mudah dikuasai, dan mudah digunakan untuk bertransaksi. Akan tetapi, *e-wallet* LinkAja masih dinilai rendah dalam hal kejelasan petunjuk pengoperasian, kemudahan pemenuhan kebutuhan, kemudahan menghemat biaya, dan integrasi dengan *merchant* atau *platform* lainnya.
3. *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara bersamaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. *Perceived*

ease of use dalam penelitian ini memiliki dampak yang lebih besar bagi *continuance intention* jika dibandingkan dengan *perceived usefulness*. Hal ini disebabkan karena sekarang hampir seluruh *e-wallet* menawarkan fitur dan kegunaan yang hampir serupa sehingga kemudahan penggunaan menjadi faktor yang peranannya lebih krusial untuk mendorong seseorang dalam melanjutkan penggunaannya.

4.2 Saran

Kesimpulan di atas dapat dijadikan dasar untuk memberikan beberapa saran yang diharapkan mampu meningkatkan *continuance intention e-wallet* LinkAja. Saran tersebut terdiri atas:

1. Variabel *perceived usefulness* masih memiliki sejumlah aspek yang dapat diperbaiki. Perbaikan tersebut dapat dilakukan pada aspek-aspek yang masih dinilai rendah oleh responden, seperti banyaknya hambatan, lambatnya respon ketika terdapat masalah, dan rendahnya frekuensi transaksi. Perbaikan dalam aspek banyaknya hambatan dapat dilakukan dengan perbaikan sistem yang lebih rutin (seminggu sekali dan atau ketika ada laporan masalah dari pengguna). Lambatnya respon ketika terdapat masalah dapat dilakukan dengan program pelatihan atau penambahan karyawan pada bagian *customer service* sekaligus menerapkan batas *response time* dan *recovery time*. Rendahnya frekuensi transaksi dapat diperbaiki dengan menerapkan *loyalty* program, salah satunya dengan memberikan poin *reward* atas transaksi yang dilakukan pengguna yang kemudian dapat ditukar dengan hadiah tertentu.

2. Variabel *perceived ease of use* masih memiliki sejumlah aspek yang dapat diperbaiki. Perbaikan tersebut dapat dilakukan pada aspek-aspek yang masih dinilai rendah oleh responden, seperti petunjuk pengoperasian, pemenuhan kebutuhan melalui fitur yang tersedia, penghematan biaya, dan pengintegrasian dengan *platform* atau *merchant*. Perbaikan pada aspek petunjuk pengoperasian dapat diperbaiki dengan menambahkan menu petunjuk pengoperasian sehingga mempermudah pengguna yang sudah lama tidak menggunakan *e-wallet* LinkAja. Perbaikan pada aspek pemenuhan kebutuhan melalui fitur yang tersedia dapat dilakukan dengan melakukan survei kebutuhan per triwulan atau per semester kepada para pengguna. Perbaikan pada aspek penghematan biaya dapat dilakukan dengan memberikan promo yang lebih beragam, salah satunya gratis biaya admin untuk transfer di atas nominal 50 ribu dengan kesempatan 10 kali dalam sebulan seperti di *e-wallet* lainnya. Perbaikan pada aspek pengintegrasian dengan *platform* atau *merchant* dapat dilakukan dengan memperluas kerja sama dengan pihak-pihak lainnya dalam hal pembayaran, salah satunya penyedia jasa transportasi (KRL) dan bioskop.