

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 97 responden yang merupakan pengguna *e-wallet* DANA yang bertempat tinggal di Kota Semarang dalam kurun waktu satu tahun terakhir, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan akan meningkatkan pemanfaatan akan *e-wallet* DANA untuk melakukan aktivitas transaksi sehari-hari
2. Hasil pengujian menyatakan bahwa variabel kepercayaan *customer* (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi positif terhadap kepercayaan *customer* akan menimbulkan sikap untuk memilih *e-wallet* DANA untuk melakukan transaksi.
3. Hasil pengujian menyatakan variabel manfaat (X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi positif terhadap manfaat akan meningkatkan produktivitas dan kinerja dalam melakukan transaksi pada *e-wallet* DANA.
4. Hasil pengujian menyatakan Variabel kemudahan penggunaan (X1), kepercayaan *customer* (X2), dan manfaat (X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan (Y). Artinya, persepsi

kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan manfaat yang baik dapat meningkatkan keputusan seseorang dalam menggunakan sebuah *e-wallet*. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa variabel kepercayaan *customer* (X2) memiliki peran yang lebih besar terhadap keputusan penggunaan (Y). Hal ini terjadi karena pengguna lebih nyaman melakukan transaksi pada *e-wallet* yang memiliki tingkat keamanan yang tinggi.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memberikan masukan berupa saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memecahkan masalah. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Beberapa aspek kemudahan penggunaan yang mendapatkan skor di bawah rata-rata perlu ditingkatkan kembali. Pertama, masih memerlukan usaha yang tinggi untuk berinteraksi dengan aplikasi *e-wallet* DANA sehingga perlu mengoptimalkan rancangan tampilan antarmuka pengguna agar lebih intuitif dan mudah untuk digunakan dengan memperhatikan masukan pengguna untuk mengidentifikasi fitur yang sulit untuk digunakan. Kedua, masih banyaknya tempat usaha yang belum terintegrasi dengan *e-wallet* DANA sehingga perlu diadakan penyuluhan dan dukungan teknis untuk mendorong dan membantu lebih banyak tempat usaha agar terintegrasi dengan DANA misalnya dengan memberikan penawaran khusus dan memudahkan proses pengajuan kemitraan bagi mereka yang ingin menerima pembayaran melalui *e-wallet* DANA. Ketiga, kurangnya petunjuk penggunaan sehingga pihak DANA perlu menyediakan

panduan yang lebih rinci, jelas, interaktif, dan mudah untuk diakses di dalam aplikasi untuk memberikan pemahaman yang lebih baik.

2. Beberapa aspek kepercayaan *customer* yang mendapatkan skor di bawah rata-rata perlu ditingkatkan kembali. Pertama, memberikan kompensasi kepada pengguna yang terdampak kasus kehilangan uang, saldo yang tertahan, penipuan, atau serangan *malware* berupa *cashback*, diskon, atau insentif lain sebagai bentuk permintaan maaf dan apresiasi atas kesabaran pengguna. Kedua, aplikasi *e-wallet* DANA dikatakan tidak aman karena masih banyak yang kehilangan uang, saldo yang tertahan, penipuan, dan serangan *malware* yang tidak ditangani dengan baik sehingga pihak DANA perlu meningkatkan sistem keamanan transaksi yang lebih kuat dan canggih agar dapat mendeteksi pola-pola transaksi mencurigakan. Ketiga, memberikan edukasi kepada pengguna untuk melindungi akun dan informasi pribadi untuk mengurangi risiko penipuan.
3. Beberapa aspek manfaat yang mendapatkan skor di bawah rata-rata perlu ditingkatkan kembali. Pertama, untuk meningkatkan pelayanan pelanggan maka perlu melakukan pelatihan kepada tim layanan pelanggan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sehingga mereka memahami produk, layanan, dan prosedur penyelesaian masalah dengan baik agar meningkatkan efisiensi dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan pelanggan dan menyediakan informasi atau panduan self-help yang lengkap sehingga memungkinkan pelanggan untuk mencari solusi masalah sendiri sebelum akhirnya menghubungi tim layanan pelanggan. Kedua, untuk mengatasi

hambatan yang sering terjadi maka perlu mengidentifikasi dan memperbaiki masalah teknis yang sering dihadapi oleh pelanggan dengan baik dan pastikan sistem beroperasi secara stabil sehingga dapat mencapai tujuan bertransaksi. Ketiga, untuk meningkatkan produktivitas maka perlu dilakukan pembaharuan atau optimalisasi sistem untuk meningkatkan kecepatan transaksi agar lebih cepat dan efisien.

4. Beberapa aspek keputusan penggunaan yang mendapatkan skor di bawah rata-rata perlu ditingkatkan kembali. Pihak DANA perlu menganalisis dan memperbaiki terkait pengalaman pengguna yang kurang memuaskan, memperbaiki reputasi yang buruk, meningkatkan kualitas layanan agar mendapatkan kepercayaan kembali dari pengguna, peningkatan keamanan, dan meningkatkan kinerja tim pelayanan pelanggan agar cepat dalam merespons keluhan atau masalah yang dihadapi pengguna.