

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian beserta seluruh analisa yang dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. *Technological innovativeness* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Yang dimana hal ini didukung oleh nilai *t-value* sebesar 9.28 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari batas minimum nilai *t-value* yaitu 1.65. Berlandaskan pada hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa adanya inovasi pada teknologi didalam aplikasi *e-wallet* LinkAja, membuat persepsi pengguna terhadap tingkat kegunaan dari aplikasi LinkAja semakin meningkat.
2. *Technological innovativeness* berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use*. Yang dimana hal ini didukung oleh nilai *t-value* sebesar 8.70 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari batas minimum nilai *t-value* yaitu 1.65. Berlandaskan pada hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa adanya inovasi pada teknologi didalam aplikasi *e-wallet* LinkAja memberikan persepsi bahwa aplikasi LinkAja mudah untuk digunakan.
3. *Technological innovativeness* berpengaruh positif terhadap *perceived playfulness*. Yang dimana hal ini didukung oleh nilai *t-value* sebesar 8.75 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari batas minimum nilai *t-value* yaitu 1.65. Berlandaskan pada hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa adanya inovasi pada teknologi didalam aplikasi *e-wallet* LinkAja dapat menciptakan persepsi bagi para penggunanya bahwa aplikasi LinkAja sangatlah menyenangkan untuk digunakan.
4. *Perceived usefulness* tidak berpengaruh positif terhadap *usage intention* dengan nilai *t-value* sebesar -2.06 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari batas minimum nilai *t-value* yaitu 1.65. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek manfaat ataupun kegunaan yang dimiliki oleh aplikasi *e-wallet* LinkAja tidak dapat mempengaruhi orang-orang untuk mau menggunakan LinkAja. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya banyak pilihan aplikasi *e-wallet* lainnya selain LinkAja di Indonesia yang menawarkan

keuntungan atau manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan LinkAja, baik itu dari promo, maupun jumlah layanan yang ditawarkan, sehingga orang-orang kurang berminat untuk menggunakan aplikasi LinkAja. Ini berarti walaupun *technological innovativeness* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, tetapi *perceived usefulness* tetap saja tidak berpengaruh positif terhadap *usage intention*.

5. *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *usage intention*. Yang dimana hal ini didukung oleh nilai *t-value* sebesar 2.92 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari batas minimum nilai *t-value* yaitu 1.65. Berlandaskan pada hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya persepsi kemudahan pada orang-orang dalam penggunaan aplikasi LinkAja, maka hal tersebut akan mempengaruhi keinginan mereka untuk mau menggunakan LinkAja.
6. *Perceived playfulness* berpengaruh positif terhadap *usage intention*. Yang dimana hal ini didukung oleh nilai *t-value* sebesar 5.09 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari batas minimum nilai *t-value* yaitu 1.65. Berlandaskan pada hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya persepsi kesenangan dari orang-orang dalam penggunaan aplikasi LinkAja, maka hal tersebut akan mempengaruhi keinginan mereka untuk mau menggunakan LinkAja.

## 5.2 Saran

Melalui penelitian yang dilakukan ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat dan juga perubahan-perubahan yang positif bagi perusahaan LinkAja kedepannya. Selain itu peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat membantu membantu peneliti-peneliti selanjutnya yang membahas tentang *usage intention* supaya mendapatkan pandangan-pandangan beserta informasi yang baru.

### 5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

1. Mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan ini, peneliti memberikan saran bagi perusahaan LinkAja dalam pengembangan inovasi teknologi perusahaan dari sisi persepsi manfaat bagi para pengguna LinkAja, yang dimana para pengguna menginginkan fitur atau layanan yang lebih lengkap serta bervariasi, dan hal ini dapat diwujudkan dengan cara seperti meluncurkan fitur unik didalam aplikasi yaitu *split bill* sebagai fitur tambahan. Dimana fitur ini dapat mengirimkan *QR code* atau undangan

kepada pengguna LinkAja lainnya yang akan ikut melakukan pembayaran atas transaksi dengan jumlah pembayaran yang sudah ditentukan untuk masing-masing orang, sehingga para pengguna tersebut tidak perlu repot ketika melakukan pembayaran secara bersama-sama.

2. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran bagi perusahaan LinkAja dalam pengembangan inovasi teknologi perusahaan terutama dari sisi persepsi kemudahan penggunaan bagi para *user* LinkAja yaitu dengan dengan membuat halaman/*menu* didalam aplikasi yang berisikan video informatif mengenai cara penggunaan Linkaja, dan juga penjelasan tentang berbagai layanan yang dimiliki oleh LinkAJa, serta cara penggunaan promo-promo yang disediakan oleh LinkAja. Hal ini akan memberikan kemudahan bagi para pengguna LinkAja mengenai cara mengoperasikan aplikasi secara menyeluruh, sehingga para pengguna pun akan merasa dimudahkan dan tidak akan bingung, yang akan membuat mereka memiliki pandangan bahwa LinkAja cukup mudah untuk dimengerti dan digunakan untuk bertransaksi.
3. Agar dapat meningkatkan aspek persepsi kesenangan yang dirasakan para pengguna dari penggunaan aplikasi LinkAja, peneliti memberikan saran bagi perusahaan melalui pengembangan inovasi tekonologi didalam aplikasi LinkAja. Hal ini dapat dilakukan dengan yaitu menciptakan tampilan yang baru dan unik didalam aplikasi sesuai dengan tema-tema tertentu terutama di hari-hari raya besar, seperti membuat design khusus pada logo aplikasi LinkAja untuk momen khusus seperti pada bulan Ramadhan, Natal, Waisak, Nyepi, dll, serta membuat tampilan *user interface* (UI) khusus didalam aplikasi sesuai dengan hari/bulan spesial tersebut, seperti menambahkan efek salju pada *user interface* aplikasi LinkAja menjelang hari Natal, maupun membuat desain tema Ramadhan saat memasuki bulan suci Ramadhan. Selain itu LinkAja juga dapat melakukan gamifikasi dengan menyediakan mini games berhadiah kecil-kecilan didalam aplikasi untuk dapat menghibur pengguna aplikasi ataupun fitur klaim *voucher* gratis harian. Melalui modifikasi tersebut, diharapkan para pengguna LinkAja dapat merasakan peningkatan pada kesenangan mereka saat menggunakan aplikasi LinkAja karena mereka disambut oleh nuansa hari/bulan spesial serta games dan juga berbagai hadiah gratis membuka aplikasi tersebut.
4. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, peneliti menyarankan perusahaan LinkAja untuk meningkatkan jangkauan kerjasama yang dimiliki oleh perusahaan. Hal ini dapat

dilakukan melalui Kerjasama dengan BPJS Kesehatan sehingga para pengguna LinkAja dapat membayar BPJS lewat aplikasi tersebut, serta memperluas mitra yang bekerjasama dengan LinkAja, baik itu UMKM maupun vendor-vendor yang berjualan di acara-acara, yang dimana apabila mereka melakukan pembayaran menggunakan LinkAja maka mereka akan mendapatkan potongan harga ataupun *cashback*. Selain itu LinkAja juga dapat menjalin kerjasama dengan perusahaan penyelenggara konser musik di Indonesia, yang apabila orang-orang melakukan pembayaran menggunakan LinkAja maka mereka akan mendapatkan potongan harga ataupun *cashback*, sehingga dapat mendorong mereka untuk mau menggunakan LinkAja untuk melakukan pembayaran.

5. Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan saran bagi perusahaan linkAja untuk melakukan *update* dan pemeliharaan system pada aplikasi LinkAja secara berkala, dan selalu cepat tanggap dalam mengatasi permasalahan para pengguna khususnya pada aspek permasalahan yang terkait dengan kendala saat menggunakan aplikasi. Dengan begini diharapkan aplikasi LinkAja akan selalu teroptimisasi dan meminimalisir adanya kemungkinan permasalahan pada aplikasi tersebut, sehingga para pengguna LinkAja akan merasa lebih nyaman ketika menggunakan LinkAja dan membuat mereka mau untuk menggunakan LinkAja sebagai pilihan *e-wallet* utama mereka.
6. Dengan adanya jalinan Kerjasama LinkAja dengan berbagai perusahaan BUMN, maka peneliti menyarankan LinkAja untuk bekerjasama dengan BUMN tersebut dalam mewajibkan atau paling tidak mnganjurkan karyawan yang bekerja pada BUMN tersebut untuk menggunakan LinkAja dalam melakukan kegiatan transaksi mereka sehari-hari, terutama saat membeli sesuatu di area kantor mereka. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan keinginan mereka untuk menggunakan LinkAja sebagai *e-wallet* utama mereka untuk bertransaksi.

### **5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya**

Didalam penelitian yang dilakukan ini masih terdapat beberapa kekurangan, maka dari itu sangat diperlukan adanya penelitian selanjutnya untuk membuat penelitian ini menjadi lebih baik lagi. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti

mempunyai beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Pada penelitian ini, para responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner berdomilisi di wilayah JABODETABEK sehingga hasil yang didapatkan tidak terlalu maksimal, maka dari itu untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah responden ke luar daerah JABODETABEK untuk mendapatkan hasil yang lebih bervariasi dan menyeluruh.
2. Untuk penilitan selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melakukan penambahan pada variabel-variabel yang belum tercakup dalam penelitian ini, seperti variabel *price discount* dari jurnal Yin and Huang, (2014) “*Effects of price discounts and bonus packs on online impulse buying*” karena diskon merupakan salah satu faktor penentu paling utama bagi orang-orang agar mau membeli dan menggunakan suatu layanan/aplikasi.
3. Pada penelitian selanjutnya, sangat disarankan bagi peneliti untuk bisa mendapatkan data yang berasal langsung dari perusahaan LinkAja, sehingga dapat lebih mendukung penelitian yang dilakukan.