

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dijalankan dan dilakukan oleh penulis dengan menggunakan software SPSS yang bertujuan untuk melihat pengaruh *Performance expectancy* ( $X_1$ ), *Facilitating Condition* ( $X_2$ ), *Social influence* ( $X_3$ ), *Innovativeness* ( $X_4$ ), *Perceived Technology Security* ( $X_5$ ), *Hedonic motivation* ( $X_6$ ) terhadap *Adoption Of Mobile Payment* ( $Y$ ), berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variable *Performance expectancy* memiliki nilai dari t hitung pada  $H_1$  sebesar 2.808 yang berarti nilai t hitung melebihi nilai t tabel sebesar 1,654. Signifikansi untuk  $H_1$  adalah sebesar 0,006 yang dimana nilai tersebut  $< 0,05$ . Berdasarkan nilai pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel *Performance expectancy* berpengaruh secara positif terhadap variabel *Adoption Of payment mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Sakuku memiliki tingkat performa yang baik bagi penggunanya, karena dapat memudahkan mereka dalam beraktifitas. Dari tingkat *Performance expectancy*, memberikan kesimpulan bahwa aplikasi Sakuku sudah memenuhi syarat dari adopsi pembayaran seluler. Kualitas dari aplikasi Sakuku menjadi landasan responden menanggapi dengan baik. Pada dasarnya setiap orang mempunyai ekspektasi, sama seperti pengguna aplikasi Sakuku. Mereka mengharapkan bantuan kemudahan dalam aktivitas perdagangan sehari-hari, mulai dari membayar sembako, tagihan listrik, bahkan kebutuhan pokok lainnya. Konsumen mempersepsikan suatu aplikasi mempunyai kinerja yang menjanjikan jika dapat memberikan manfaat melebihi harapannya. Oleh karena itu, disarankan bagi pelaku bisnis untuk selalu menjaga kualitas aplikasi Sakuku agar dapat memenuhi ekspektasi kinerja.

2. Variable *Facilitating Condition* memiliki nilai dari t hitung pada H2 sebesar 3.306 yang berarti nilai t hitung melebihi nilai t tabel sebesar 1,654. Signifikansi untuk H2 adalah sebesar 0,001 yang dimana nilai tersebut  $< 0,05$ . Berdasarkan nilai pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya variabel *Facilitating Condition* berpengaruh secara positif terhadap variabel *Adoption Of payment mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada pada aplikasi Sakuku memiliki tingkat yang baik karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mulai dari pembayaran jajanan, listrik, pulsa bahkan sampai menabung. Tingkat fasilitas memberikan dorongan bahwa aplikasi Sakuku sudah menjadi bagian *adoption of payment mobile*. Konsumen harus merasakan semua fitur yang tersedia melalui aplikasi Sakuku, tanpa kecuali. Hal ini karena pelanggan yang sudah berkomitmen harus menerima layanan ini. Persepsi aplikasi berbeda-beda, dan banyak yang berharap lebih dari keadaan sistem yang ada ketika sesuatu yang tidak terduga terjadi. Pada dasarnya semua orang ingin merasa nyaman menggunakan aplikasi. Sakuku menawarkan berbagai macam aplikasi, termasuk pengisian daya, tabungan, pemisahan tagihan, dan belanja online. Fasilitas ini memenuhi kebutuhan saat ini. Sebab, tingkat kebutuhan berbeda-beda dari zaman ke zaman, dan selalu ada perspektif baru terhadap fasilitas yang ada.
3. Variable *Social influence* memiliki nilai dari t hitung pada H3 sebesar 2.737 yang berarti nilai t hitung melebihi nilai t tabel sebesar 1,654. Signifikansi untuk H3 adalah sebesar 0,007 yang dimana nilai tersebut  $< 0,05$ . Berdasarkan nilai pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya variabel *Social influence* berpengaruh secara positif terhadap variabel *Adoption Of payment mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh dari lingkungan teman, lingkungan keluarga dan lingkungan kerja hingga sekitar dapat mempengaruhi individu untuk mengikuti perkembangan yang ada. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *social influence*

berpengaruh terhadap *adoption of payment mobile* yang berarti tingkat dari lingkungan menjadi salah satu bagian penting untuk memasarkan aplikasi Sakuku. Lingkungan juga dapat menciptakan budaya baru dimana trend akan muncul karena suatu fenomena, seperti halnya kemudahan dari aplikasi Sakuku yang akan dikenal masyarakat secara global. Aplikasi Sakuku sudah mempunyai nama karena merupakan anak perusahaan dari perusahaan ternama Bank BCA. Namun karena pada dasarnya masyarakat berinteraksi sesuai dengan lingkungannya dan memasuki wilayah tertentu, pengaruh sosial dapat meningkatkan jumlah pengguna aplikasi Sakuku. Dilihat dari sosialisasi perkotaan, banyak kota yang menjadi non-tunai, bahkan toko-toko tidak lagi menerima uang tunai, dan masyarakat sudah mulai menggunakan aplikasi uang elektronik. Untuk bersaing dengan banyak aplikasi uang elektronik, Aplikasi Sakuku perlu memprioritaskan promosi ruang lingkungan, lebih sering memperkenalkan aplikasi yang lebih baik, dan meningkatkan jumlah pengguna.

4. Variable *Innovativeness* memiliki nilai dari t hitung pada H4 sebesar 4.402 yang berarti nilai t hitung melebihi nilai t tabel sebesar 1,654. Signifikansi untuk H4 adalah sebesar 0,000 yang dimana nilai tersebut  $< 0,05$ . Berdasarkan nilai pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel *Innovativeness* berpengaruh secara positif terhadap variabel *Adoption Of payment mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi menjadi suatu patokan bagi masyarakat untuk memahami hal baru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *innovativeness* berpengaruh terhadap *adoption of payment mobile* yang berarti e-money yang di bahas pada penelitian ini yaitu Sakuku harus memiliki inovasi yang di luar nalar, dengan tujuan menarik masyarakat sekitar untuk menggunakan aplikasi Sakuku. Dari metrik tersebut terlihat jelas bahwa dampak inovasi diperlukan agar pengguna aplikasi Saku tidak beralih ke aplikasi serupa lainnya. Kemampuan inovatif berarti kesiapan organisasi untuk

mengembangkan ide dan konsep baru dalam pengembangan proses, produk, atau layanan. Saat mengembangkan aplikasi Sakuku, Anda perlu mengubah tampilan visualisasi aplikasi dan berpartisipasi dalam acara seperti Natal dan Idul Fitri untuk memberikan kesan yang jelas dari sudut pandang pengguna. Setiap perusahaan wajib melakukan inovasi setiap dekade atau tahun, dan tingkat inovasi menentukan daya tarik produk. Aplikasi Sakuku telah dirancang dengan beberapa ide bagus berdasarkan hasil penyebaran kuesioner. Namun hal ini masih belum masuk dalam kategori bagus karena masih banyak aplikasi yang jauh lebih inovatif dari aplikasi Sakuku. Oleh karena itu, aplikasi Sakuku harus lebih memperhatikan perkembangan, tren dan perubahan siklus budaya untuk mengetahui reaksi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Sakuku.

5. Variable *Perceived Technology Security* memiliki nilai dari t hitung pada H5 sebesar 3.643 yang berarti nilai t hitung melebihi nilai t tabel sebesar 1,654. Signifikansi untuk H5 adalah sebesar 0,000 yang dimana nilai tersebut  $< 0,05$ . Berdasarkan nilai pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel *Perceived Technology Security* berpengaruh secara positif terhadap variabel *Adoption Of payment mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keamanan harus diutamakan karena e-money memiliki tingkat risiko kehilangan yang besar apabila terjadi hal yang tidak diinginkan, tingkat keamanan sudah wajib bagi setiap aplikasi, terutama e-money. Oleh karena itu aplikasi Sakuku harus memiliki kualitas yang terbaik dari segi keamanan tanpa ada kebocoran sistem atau informasi terkait nasabah. Dilihat dari indikatornya, dampak keamanan sangat penting dan perlu ditingkatkan setiap tahunnya untuk menjamin keamanan data pribadi dan pencurian dana virtual oleh hacker. Sistem keamanan telah menjadi tanggung jawab bisnis untuk melindungi identitas pengguna aplikasi. "Sakuku" merupakan aplikasi terbaru BCA yang bertujuan agar nasabah dapat menangani uang elektronik dengan menggunakan

nomor ponsel sebagai informasi identifikasi. Keamanan aplikasi Sakuku menjadi prioritas utama untuk kemudahan penggunaan. Keamanan pada dasarnya menjadi fokus utama dalam aplikasi uang elektronik. Sebab, uang elektronik lebih besar kemungkinannya untuk dicuri jika sistem keamanannya terganggu. Perusahaan berkomitmen untuk meningkatkan sistem keamanan dan sumber daya staf TI untuk memastikan perlindungan data nasabah BCA yang sudah menggunakan aplikasi Sakuku. Tingkat keamanan menjadi dasar pertama untuk membuat orang menggunakan aplikasi Sakuku Anda. Keamanan aplikasi Sakuku menjadi prioritas utama untuk kemudahan penggunaan. Keamanan pada dasarnya menjadi fokus utama dalam aplikasi uang elektronik. Sebab, uang elektronik lebih besar kemungkinannya untuk dicuri jika sistem keamanannya terganggu. Perusahaan berkomitmen untuk meningkatkan sistem keamanan dan sumber daya staf TI untuk memastikan perlindungan data nasabah BCA yang sudah menggunakan aplikasi Sakuku. Tingkat keamanan menjadi dasar pertama untuk membuat orang menggunakan aplikasi Sakuku.

6. Variable *Hedonic motivation* memiliki nilai dari  $t$  hitung pada  $H_6$  sebesar 1.711 yang berarti nilai  $t$  hitung melebihi nilai  $t$  tabel sebesar 1,654. Signifikansi untuk  $H_6$  adalah sebesar 0,089 yang dimana nilai tersebut  $< 0,05$ . Berdasarkan nilai pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel *Hedonic motivation* tidak berpengaruh secara positif terhadap variabel *Adoption Of payment mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa
7. *Hedonic motivation* tidak berpengaruh terhadap *adoption of payment mobile* karena tingkat hedonisme dari individu bukan menjadi acuan berapa banyak pengguna yang ada. Namun tingkat *hedonic motivation* dapat menjadi pendorong dari seberapa banyak pengguna yang sudah ada dalam menggunakan aplikasi Sakuku setiap waktunya. Hal ini membantu perusahaan untuk memperlihatkan grafik lama pengguna

dan mendapatkan keuntungan dari nasabah selama melakukan transaksi menggunakan aplikasi Sakuku. Indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa dampak nilai pengguna saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi Sakku meningkatkan nilai utilitas aplikasi Sakku dan memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi. Tingkat budaya masyarakat yang selalu menggunakan transaksi meningkatkan perekonomian yang ada dan meningkatkan daya jual aplikasi karena semakin banyak pengguna yang terus menggunakan aplikasi uang elektronik. Tingkat motivasi hedonis mempengaruhi jumlah pengguna dan frekuensi penggunaan aplikasi Sakuku. Oleh karena itu, ketika orang terlibat dalam motivasi hedonis, perusahaan terus berkembang.

8. Besarnya koefisien determinasi (Adj. R<sup>2</sup>) sebesar 0,920. Hal ini berarti kontribusi *Performance expectancy* (X<sub>1</sub>), *Facilitating Condition* (X<sub>2</sub>), *Social influence* (X<sub>3</sub>), *Perceived Technology Security* (X<sub>4</sub>), *Hedonic motivation* (X<sub>5</sub>), *Innovativeness* (X<sub>6</sub>) terhadap *Adoption Of Mobile Payment* (Y). adalah sebesar 92 %, sedangkan sisanya 8% dijelaskan oleh variabel yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Dari hasil dan analisis data penelitian yang sudah dibuat oleh penulis, maka terdapat saran dan rekomendasi yang dapat penulis berikan untuk perusahaan dan peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian pada topik dan isu yang serupa untuk memungkinkan penelitian yang lebih mendalam, maka beberapa saran dari penulis sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran untuk Perusahaan

Peneliti menyarankan untuk berfokus kepada *Performance Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Social Influence*, *Innovativeness*, *Perceived Technology Security*, *Hedonic motivation* untuk *Adoption Of Mobile Payment*. Aplikasi Sakku memberikan kemudahan bagi penggunaanya dalam transaksi. Pihak perusahaan harus bisa memastikan bahwa nilai jual dari aplikasi Sakku tidak menurun dengan selalu

mengembangkan program aplikasi serta keamanan yang ada. Disarankan untuk meningkatkan kesesuaian dengan budaya yang ada termasuk domisili terkait kebiasaan dari masyarakat agar mengubah *mindset Hedonic motivation* agar lebih cenderung dalam *Adoption Of Mobile Payment*. Tingkat dari *Social Influence* harus lebih di perhatikan karena memberikan dampak yang luar biasa bagi keberlangsungan pengguna aplikasi Sakuku. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan untuk memahami konteks dari kepada *Performance Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Social Influence*, *Innovativeness*, *Perceived Technology Security*, *Hedonic motivation* untuk *Adoption Of Mobile Payment*. Serta dapat menjadi informasi yang dapat membantu manajemen dalam meningkatkan pelayanan agar mendapatkan hasil yang maksimal dari apa yang di rencanakan.

#### **5.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya**

Penelitian yang dibuat oleh peneliti mengandung tujuh variable, diantaranya adalah *Performance Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Social Influence*, *Innovativeness*, *Perceived Technology Security*, *Hedonic motivation* dan *Adoption Of Mobile Payment*. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya merubah atau mengembangkan variabel-variabel pengujian lain seperti *perceived satisfaction*, *benefit*, dan variabel lainnya agar model penelitian menjadi lebih baik. Peneliti juga menyarankan agar peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan responden yang lebih beragam dalam hal usia dan tingkat pendapatan. Peneliti menyarankan peneliti selanjutnya untuk melakukan pengujian ini di lingkungan yang berbeda dengan responden yang lebih beragam. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan jumlah responden yang lebih baik dapat melakukan analisis dengan variabel lain seperti *taxpayer*, *digitalisasi* dan mempertimbangkan perluasan sampel diluar perusahaan sehingga hasil yang didapat bisa generalisasi dan dapat memperluas periode penelitian sehingga dapat menghasilkan hasil yang lebih akurat.