

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dengan memanfaatkan metode PLS-SEM dalam penelitian ini, memiliki tujuan untuk melihat pengaruh dari variabel *Perceived Risk*, *Trust*, *Perceived Usefulness*, *Ease of Use*, dan *E-payment Adoption* terhadap aplikasi DANA. Sebagai hasilnya, berikut merupakan kesimpulan dari variabel-variabel dalam penelitian ini:

1. *Perceived Risk* berpengaruh negatif terhadap *Trust*. Hasil ini diketahui dari uji hipotesis yang menunjukkan nilai *T-Value* (15,793) lebih besar daripada nilai *T-Table* (1,65) dan nilai *P-Value* (0,000) lebih kecil daripada nilai *P-Value* (0,05) serta nilai *Beta* (-0,734). Hal ini membuat pengguna dari aplikasi DANA merasa semakin tinggi aplikasi DANA berfungsi dengan baik, dapat memproses pembayaran dengan benar, tidak ada penipuan atau kehilangan uang saat menggunakan aplikasi, dan sistem keamanan aplikasi cukup kuat untuk melindungi akun maka semakin tinggi juga kepercayaan pengguna terhadap aplikasi DANA.
2. *Perceived Risk* berpengaruh negatif terhadap *Ease of Use*. Hasil ini diketahui dari uji hipotesis yang menunjukkan nilai *T-Value* (8,069) lebih besar daripada nilai *T-Table* (1,65) dan nilai *P-Value* (0,000) lebih kecil daripada nilai *P-Value* (0,05) serta nilai *Beta* (-0,667). Hal ini membuat pengguna dari aplikasi DANA merasa semakin tinggi aplikasi DANA berfungsi dengan baik, dapat memproses pembayaran dengan benar, tidak ada penipuan atau kehilangan uang saat menggunakan aplikasi, dan sistem keamanan aplikasi cukup kuat untuk melindungi akun maka semakin tinggi juga kemudahan penggunaan terhadap aplikasi DANA.
3. *Trust* berpengaruh positif terhadap *Ease of Use*. Hasil ini diketahui dari uji hipotesis yang menunjukkan nilai *T-Value* (3,416) lebih besar daripada nilai *T-Table* (1,65) dan nilai *P-Value* (0,000) lebih kecil daripada nilai *P-Value* (0,05) serta nilai *Beta* (0,284). Hal ini membuat pengguna aplikasi DANA merasa semakin

tinggi kesiapan menggunakan aplikasi, percaya menggunakan aplikasi aman, dan percaya menggunakan aplikasi memberikan manfaat maka akan semakin tinggi juga kemudahan penggunaan terhadap aplikasi DANA.

4. *Perceived Risk* berpengaruh negatif terhadap *Perceived Usefulness*. Hasil ini diketahui dari uji hipotesis yang menunjukkan nilai *T-Value* (3,220) lebih besar daripada nilai *T-Table* (1,65) dan nilai *P-Value* (0,001) lebih kecil daripada nilai *P-Value* (0,05) serta nilai *Beta* (-0,431). Hal ini membuat pengguna aplikasi DANA merasa semakin tinggi aplikasi DANA berfungsi dengan baik, dapat memproses pembayaran dengan benar, tidak ada penipuan atau kehilangan uang saat menggunakan aplikasi, dan sistem keamanan aplikasi cukup kuat untuk melindungi akun maka semakin tinggi juga kegunaan yang dirasakan terhadap aplikasi DANA.

5. *Trust* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*. Hasil ini diketahui dari uji hipotesis yang menunjukkan nilai *T-Value* (3,079) lebih besar daripada nilai *T-Table* (1,65) dan nilai *P-Value* (0,001) lebih kecil daripada nilai *P-Value* (0,05) serta nilai *Beta* (0,206). Hal ini membuat pengguna aplikasi DANA merasa semakin tinggi kesiapan menggunakan aplikasi, percaya menggunakan aplikasi aman, dan percaya menggunakan aplikasi memberikan manfaat maka akan semakin tinggi juga kegunaan yang dirasakan terhadap aplikasi DANA.

6. *Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*. Hasil ini diketahui dari uji hipotesis yang menunjukkan nilai *T-Value* (2,651) lebih besar daripada nilai *T-Table* (1,65) dan nilai *P-Value* (0,004) lebih kecil daripada nilai *P-Value* (0,05) serta nilai *Beta* (0,363). Hal ini membuat pengguna aplikasi DANA merasa semakin tinggi sistem pembayaran mudah digunakan, sistem pembayaran mudah dimengerti, dan sistem pembayaran dapat digunakan dimana dan kapan saja maka akan semakin tinggi juga kegunaan yang dirasakan terhadap aplikasi DANA.

7. *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *E-payment Adoption*. Hasil ini diketahui dari uji hipotesis yang menunjukkan nilai *T-Value* (2,169) lebih besar daripada nilai *T-Table* (1,65) dan nilai *P-Value* (0,015) lebih kecil daripada nilai *P-Value* (0,05) serta nilai *Beta* (0,358). Hal ini membuat pengguna aplikasi DANA

merasa semakin tinggi pengguna dapat mengendalikan pengeluaran saat menggunakan aplikasi, efisiensi pembayaran meningkat saat menggunakan aplikasi, dan transaksi menjadi lebih mudah saat menggunakan aplikasi DANA maka akan semakin tinggi juga pengguna mengadopsi pembayaran elektronik aplikasi DANA.

8. *Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *E-payment Adoption*. Hasil ini diketahui dari uji hipotesis yang menunjukkan nilai *T-Value* (2,657) lebih besar daripada nilai *T-Table* (1,65) dan nilai *P-Value* (0,004) lebih kecil daripada nilai *P-Value* (0,05) serta nilai *Beta* (0,279). Hal ini membuat pengguna aplikasi DANA merasa semakin tinggi sistem pembayaran mudah digunakan, sistem pembayaran mudah dimengerti, dan sistem pembayaran dapat digunakan dimana dan kapan saja maka akan semakin tinggi juga pengguna mengadopsi pembayaran elektronik aplikasi DANA.

9. *Perceived Risk* berpengaruh negatif terhadap *E-payment Adoption*. Hasil ini diketahui dari uji hipotesis yang menunjukkan nilai *T-Value* (1,854) lebih besar daripada nilai *T-Table* (1,65) dan nilai *P-Value* (0,032) lebih kecil daripada nilai *P-Value* (0,05) serta nilai *Beta* (-0,219). Hal ini membuat pengguna aplikasi DANA merasa semakin tinggi aplikasi DANA berfungsi dengan baik, dapat memproses pembayaran dengan benar, tidak ada penipuan atau kehilangan uang saat menggunakan aplikasi, dan sistem keamanan aplikasi cukup kuat untuk melindungi akun maka semakin tinggi juga pengguna mengadopsi pembayaran elektronik aplikasi DANA.

10. *Trust* berpengaruh positif terhadap *E-payment Adoption*. Hasil ini diketahui dari uji hipotesis yang menunjukkan nilai *T-Value* (1,837) lebih besar daripada nilai *T-Table* (1,65) dan nilai *P-Value* (0,034) lebih kecil daripada nilai *P-Value* (0,05) serta nilai *Beta* (0,149). Hal ini membuat pengguna aplikasi DANA merasa semakin tinggi kesiapan menggunakan aplikasi, percaya menggunakan aplikasi aman, dan percaya menggunakan aplikasi memberikan manfaat maka akan semakin tinggi juga pengguna mengadopsi pembayaran elektronik aplikasi DANA.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran agar penelitian ini dapat memberikan manfaat yang lebih besar kepada perusahaan dan peneliti selanjutnya yang tertarik dengan fenomena atau topik yang serupa. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan luas mengenai topik yang dibahas.

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian, penulis ingin memberikan beberapa saran kepada aplikasi DANA, sebagai berikut:

1. Peneliti memiliki saran kepada aplikasi DANA agar dapat menyediakan fitur konfirmasi ulang pada saat pengguna melakukan transaksi. Hal ini dapat dilakukan dengan menambahkan menu *pop-up* dengan berkonfirmasi kembali apakah transaksi dan tujuan pembayaran sudah sesuai dengan yang diinginkan atau belum.
2. Peneliti memiliki saran kepada aplikasi DANA agar dapat memberikan informasi yang transparan tentang risiko yang dapat terjadi pada saat bertransaksi dengan membuat konten infografis yang dapat di posting melalui akun sosial media DANA untuk membantu pengguna memahami potensi risiko yang mungkin terjadi kedepannya.
3. Peneliti memiliki saran kepada aplikasi DANA agar dapat memperbaiki layanan yang diberikan. Untuk saat ini, *help center* yang dimiliki DANA hanya *chatbot* dan melalui akun sosial media saja. Saran dari penulis, DANA dapat menambahkan *help center* dengan melalui *call center*, dimana pengguna yang mengalami kendala dan ingin menyampaikan keluhan dapat menyampaikan secara langsung.
4. Peneliti memiliki saran kepada aplikasi DANA agar dapat meningkatkan layanan konsultasi yang dapat membantu pengguna agar merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi DANA dengan cara menanggapi keluhan pengguna dengan lebih cepat.

5. Peneliti memiliki saran kepada aplikasi DANA agar dapat meningkatkan responsivitas terhadap penilaian yang diberikan dari pengguna. DANA dapat merespon penilaian baik dengan mengucapkan terima kasih dan merespon penilaian baik dengan memproses keluhan yang dihadapi.
6. Peneliti memiliki saran kepada DANA agar dapat menyiapkan *Help Center* dengan berbentuk video yang menarik agar ketika seseorang mengalami kendala pada saat menggunakan aplikasi, pengguna dapat memutar video saja.
7. Peneliti memiliki saran kepada DANA agar dapat menambahkan fitur kalender dimana pengguna dapat membuat reminder tersendiri di dalam kalender dan dapat otomatis membayar tagihan yang pengguna bikin pada kalender reminder tersebut.
8. Peneliti memiliki saran kepada DANA agar dapat mengembangkan pembayarannya agar dapat digunakan di lebih banyak negara lagi.
9. Peneliti memiliki saran kepada aplikasi DANA agar dapat memberikan penawaran special kepada penggunanya yang memiliki akun DANA Premium dengan mendapatkan poin DANA yang nantinya bisa ditukar dengan beberapa tawaran promo atau cashback.
10. Peneliti memiliki saran kepada DANA agar dapat memperkuat sistem keamanan aplikasi dengan menambahkan security code saat meluncurkan menu di dalam aplikasinya.

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Dari hasil penelitian, penulis ingin memberikan beberapa saran kepada penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya dapat mengaplikasikan model penelitian ini pada industri atau merek yang berbeda dan memanfaatkan variabel Perceived Risk dalam penelitian yang akan datang.
2. Dalam penelitian ini hanya digunakan variabel perceived risk, trust, perceived usefulness, ease of use, dan e-payment adoption. Peneliti berharap peneliti

selanjutnya dapat menggunakan variabel atau indikator lain yang berkaitan dengan perceived risk dan e-payment adoption agar dapat menemukan faktor lain yang mempengaruhi perceived risk.

3. Peneliti selanjutnya dapat lebih menekankan pembahasan promosi yang ada pada aplikasi DANA.

