

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini bertujuan menguji pengaruh *Adoption Readiness*, *Perceived Risk*, serta *Personal Innovativeness* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan layanan dompet digital di kalangan Generasi Z Indonesia. *Personal Innovativeness* juga diuji apakah memengaruhi Adoption Readiness. Analisis dilakukan dengan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Hasil menunjukkan *Adoption Readiness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Artinya, semakin siap Generasi Z mengadopsi teknologi dompet digital, semakin tinggi pula niat mereka untuk menggunakannya secara rutin. Faktor kesiapan adopsi ini menjadi elemen kunci dalam membentuk intensi penggunaan *e-wallet*.

Personal Innovativeness juga terbukti memengaruhi *Adoption Readiness* secara positif dan signifikan, menandakan bahwa orang dengan sifat inovatif tinggi lebih mudah menerima teknologi keuangan digital. Selain itu, *Personal Innovativeness* secara langsung mendorong *Behavioral Intention* secara positif dan signifikan, tanpa bergantung penuh pada mediasi kesiapan adopsi.

Sebaliknya, *Perceived Risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Semakin besar persepsi risiko seperti kekhawatiran keamanan atau kehilangan dana maka semakin lemah niat penggunaan dompet digital. Persepsi risiko ini tetap menjadi penghalang utama untuk membangun kepercayaan dan adopsi *e-wallet* di Indonesia.

Secara keseluruhan, *Behavioral Intention* Generasi Z terhadap dompet digital dipengaruhi oleh kesiapan adopsi, inovasi personal, dan persepsi risiko.

Model penelitian memiliki kemampuan penjelasan moderat untuk Behavioral Intention, sementara *Adoption Readiness* tampak dipengaruhi faktor eksternal lain yang layak diteliti lebih lanjut.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Perusahaan Dompet Digital

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *adoption readiness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, penyedia layanan dompet digital seperti GoPay, OVO, dan DANA di Indonesia disarankan untuk secara aktif meningkatkan tingkat kesiapan adopsi pengguna, khususnya dari kalangan Generasi Z. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyediaan program edukasi berbasis aplikasi (*in-app education*) yang bersifat sederhana, interaktif, dan mudah dipahami, seperti video tutorial singkat berdurasi 30–60 detik mengenai fitur-fitur utama (misalnya *split bill*, *auto top-up*, dan program *cashback*), yang dilengkapi dengan kuis berbasis gim (*gamification*) dan sistem penghargaan berupa poin atau insentif tertentu. Pendekatan ini dinilai sejalan dengan karakteristik Generasi Z yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan, sekaligus berpotensi memperkuat niat penggunaan *e-wallet* secara berkelanjutan.

Selanjutnya, mengingat *personal innovativeness* terbukti berperan sebagai variabel mediasi sekaligus memiliki pengaruh langsung terhadap *behavioral intention*, penyedia layanan perlu merancang strategi yang mampu mendorong sifat inovatif pengguna. Strategi tersebut dapat diwujudkan melalui peluncuran fitur-fitur inovatif, seperti sistem pembayaran berbasis *augmented reality* (AR) di merchant tertentu atau integrasi *AI chatbot* untuk simulasi transaksi, yang disertai panduan visual bertahap, sesi webinar interaktif, serta program beta testing dengan insentif tertentu, misalnya cashback bagi pengguna awal. Inisiatif ini diharapkan dapat meningkatkan rasa percaya diri pengguna dalam mencoba teknologi baru, memperkuat kesiapan adopsi, serta mendorong loyalitas terhadap platform *e-wallet*.

Di sisi lain, temuan yang menunjukkan pengaruh negatif *perceived risk* terhadap behavioral intention mengindikasikan perlunya perhatian serius dalam upaya mitigasi risiko. Penyedia layanan disarankan untuk meningkatkan transparansi dan perlindungan keamanan melalui penerapan sistem autentifikasi berlapis, seperti kombinasi *biometric authentication* (*face ID atau fingerprint*) dan OTP dinamis, penyediaan perlindungan saldo hingga batas tertentu per akun, serta fitur pemantauan transaksi mencurigakan secara *real-time*. Selain itu, komunikasi yang intensif melalui media sosial seperti TikTok dan Instagram Reels yang menjelaskan protokol keamanan data, kepatuhan terhadap standar perlindungan data, serta keberhasilan penanganan kasus penipuan, dapat berkontribusi dalam membangun kepercayaan pengguna. Implementasi langkah-langkah tersebut secara konsisten diharapkan mampu menurunkan persepsi risiko dan mendorong peningkatan adopsi *e-wallet* di kalangan Generasi Z di Indonesia.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Dari sisi pengembangan teori, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengintegrasikan variabel tambahan yang berpotensi memengaruhi *adoption readiness* dan *behavioral intention*. Variabel tersebut antara lain *trust* (misalnya diukur menggunakan skala dari Gefen et al., 2003), *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), *social influence* dari model *UTAUT* (Venkatesh et al., 2003), serta pengalaman penggunaan sebelumnya (*prior experience*). Penambahan beberapa variabel tersebut diharapkan dapat meningkatkan daya jelaskan model penelitian, khususnya dalam meningkatkan nilai koefisien determinasi (R^2) pada variabel *behavioral intention*, sekaligus memberikan kontribusi yang lebih kuat bagi literatur adopsi teknologi finansial.

Selain itu, untuk meningkatkan tingkat generalisasi hasil penelitian, studi selanjutnya disarankan memperluas karakteristik responden dengan melibatkan kelompok generasi lain, seperti Generasi Milenial dan Generasi X, dengan cakupan wilayah penelitian di kota-kota besar di Indonesia. Pendekatan ini memungkinkan dilakukannya analisis perbandingan perilaku adopsi lintas generasi, misalnya

melalui *multi-group analysis* menggunakan SmartPLS. Lebih lanjut, penerapan pendekatan *mixed methods research*, yang mengombinasikan survei kuantitatif dengan wawancara mendalam, juga disarankan guna menggali secara lebih komprehensif persepsi risiko serta pengalaman aktual pengguna *e-wallet*. Pendekatan tersebut diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih holistik mengenai dinamika adopsi dan penggunaan layanan dompet digital di Indonesia.

