

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada Bab I hingga Bab IV, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berhasil mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *perceived usefulness* dan *intention to continue use e-wallet* pada aplikasi LinkAja. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperluas dengan variabel *perceived enjoyment* dan *rewards*, serta dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*, yang mengindikasikan bahwa semakin mudah aplikasi LinkAja digunakan, semakin tinggi pula persepsi kegunaan yang dirasakan oleh pengguna. Namun demikian, *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *intention to continue use*. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan belum menjadi faktor penentu utama dalam mendorong penggunaan berkelanjutan, karena pengguna *e-wallet* cenderung menganggap kemudahan sebagai standar dasar yang sudah seharusnya dimiliki oleh setiap aplikasi pembayaran digital.

Selanjutnya, *perceived enjoyment* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* maupun *intention to continue use*. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan yang menyenangkan memiliki peran penting dalam meningkatkan persepsi manfaat aplikasi sekaligus mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan LinkAja. Dengan demikian, aspek emosional dan pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam menciptakan loyalitas pengguna *e-wallet*.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *rewards* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* dan *intention to continue use*. Hal ini mengindikasikan bahwa insentif seperti cashback, promosi, dan keuntungan tambahan mampu meningkatkan persepsi kegunaan aplikasi serta mendorong niat penggunaan berkelanjutan. Namun, dikaitkan dengan temuan pada latar belakang penelitian, sistem reward LinkAja masih dipersepsikan kurang kompetitif dibandingkan dengan *e-wallet* lain, sehingga efektivitasnya dalam mempertahankan pengguna belum optimal dan perlu ditingkatkan.

Selain itu, *perceived usefulness* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to continue use*, serta berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *rewards* dan *intention to continue use*. Temuan ini menegaskan bahwa *perceived usefulness* merupakan konstruk kunci dalam penelitian ini, yang menjembatani pengaruh faktor eksternal terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan utama yang dihadapi LinkAja terletak pada belum optimalnya pengalaman pengguna dan sistem insentif yang ditawarkan, meskipun secara fungsional aplikasi ini relatif mudah digunakan. Keterbatasan dalam aspek kesenangan penggunaan, inovasi fitur, serta daya tarik reward menyebabkan persepsi kegunaan dan niat penggunaan berkelanjutan pengguna menjadi lebih rendah dibandingkan *e-wallet* pesaing. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memberikan dukungan empiris terhadap pengembangan TAM dalam konteks teknologi keuangan digital di Indonesia, sekaligus menjadi dasar bagi LinkAja untuk meningkatkan strategi pengalaman pengguna dan sistem reward guna mendorong loyalitas dan keberlanjutan penggunaan aplikasi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan rangkaian hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat

bermanfaat bagi berbagai pihak. Saran ini ditujukan untuk membantu perusahaan, pemerintah, maupun institusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas program yang dijalankan, serta menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin memperdalam atau mengembangkan pembahasan terkait topik penelitian ini.

### 5.2.1 Saran Praktis

Manajemen LinkAja disarankan untuk memprioritaskan peningkatan *perceived usefulness* aplikasi sebagai faktor utama dalam mendorong niat penggunaan berkelanjutan. Upaya ini dapat dilakukan dengan menyederhanakan proses verifikasi dan peningkatan akun, meningkatkan keandalan sistem, serta meminimalkan gangguan teknis seperti keterlambatan atau kegagalan transaksi. Stabilitas dan efisiensi layanan yang konsisten akan memperkuat persepsi bahwa aplikasi LinkAja benar-benar memberikan manfaat nyata dalam mendukung aktivitas transaksi pengguna sehari-hari.

Selain itu, LinkAja perlu memastikan bahwa setiap fitur yang dikembangkan memiliki nilai guna yang jelas bagi pengguna. Penyempurnaan desain antarmuka sebaiknya difokuskan pada peningkatan kemudahan akses fitur utama, kejelasan alur transaksi, serta kecepatan penyelesaian layanan, sehingga pengalaman penggunaan tidak hanya menyenangkan tetapi juga efektif dan produktif. Pendekatan ini akan memperkuat persepsi kegunaan aplikasi melalui peningkatan efisiensi dan kenyamanan penggunaan.

Terkait sistem *reward*, manajemen LinkAja disarankan untuk merancang program insentif yang secara langsung

meningkatkan manfaat fungsional aplikasi, seperti potongan biaya transaksi, reward berbasis frekuensi penggunaan, atau keuntungan yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Program reward yang terintegrasi dengan aktivitas utama pengguna akan memperkuat *perceived usefulness* aplikasi, sehingga mampu mendorong loyalitas dan keberlanjutan penggunaan LinkAja dalam jangka panjang.

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

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi intention to continue use, seperti kepercayaan, kepuasan pengguna, persepsi risiko, atau keamanan sistem. Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku pengguna e-wallet.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan objek penelitian yang berbeda, seperti e-wallet lain di Indonesia atau melakukan perbandingan antar platform, guna melihat perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan berkelanjutan. Penggunaan metode penelitian campuran (*mixed methods*) juga disarankan agar dapat menggali pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi pengguna.