

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan wawancara dengan responden dan berdasarkan pada hasil wawancara yang telah diolah dan dianalisis, maka dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini paling banyak berusia 23 tahun, jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 8 orang, dan E-Wallet yang paling banyak digunakan sebagai alat untuk menerima pembayaran adalah Gopay sebanyak 12 responden. Dengan adanya indikator pengukuran dari faktor-faktor (Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Sikap terhadap penggunaan, Minat penggunaan, Penggunaan sesungguhnya, Kepercayaan, Risiko) yang mempengaruhi penggunaan E-Wallet pada pelaku usaha, berikut penjabarannya. Persepsi Kegunaan dalam penggunaan teknologi adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi membantu untuk meningkatkan kinerja. Indikator Efektivitas (PU1) paling banyak dipilih responden karena penggunaan E-Wallet memiliki efek atau guna pada pelaku usaha seperti tidak perlu menyediakan uang tunai terlalu banyak, tidak repot untuk memberi uang kembalian, memudahkan proses untuk menghitung keuangan pelaku usaha dikarenakan terdapat riwayat transaksi yang terperinci. Mayoritas responden yang memilih adalah perempuan, responden menyatakan bahwa pembeli hanya perlu melakukan scan barcode dan menunjukkan bukti pembayaran sehingga pelaku usaha bisa sambil melakukan pekerjaan yang lain dan tidak terfokus pada 1 pekerjaan saja apalagi pada saat tidak tersedianya uang tunai untuk memberi kembalian kepada pembeli. Penggunaan ShopeePay paling diminati penggunaannya oleh pelaku usaha karena memiliki berbagai promo yang diminati oleh pembeli. Persepsi Kemudahan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan terbebas

dari usaha contohnya saat bertransaksi dengan pembeli dalam hal untuk menerima dan pada saat penarikan saldo yang langsung masuk ke saldo rekening. Indikator Mudah Digunakan (PEOU1) paling banyak dipilih oleh responden laki-laki dan Gopay menjadi E-Wallet yang digemari penggunaannya oleh pelaku usaha. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, salah satu responden menyatakan bahwa Gopay memiliki user interface friendly sehingga tidak rumit jika dibandingkan dengan E-Wallet lain. Responden menunjukkan sikap positif selama menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran karena merasa terbantu, riwayat pencatatan keuangan menjadi lebih rapi dan tertata, saldo langsung masuk rekening, tidak perlu memberi kembalian, pembayaran pembeli sesuai dengan tagihan tanpa dilebihkan ataupun dikurangkan, pelaku usaha memiliki kesempatan untuk mengikuti promo yang disediakan oleh E-Wallet sehingga membantu pelaku usaha untuk menjangkau konsumen baru, menghindari terjadinya fraud, transaksi menjadi lebih aman, mencegah penyebaran virus. Untuk waktu yang akan datang, pelaku usaha akan tetap menggunakan E-Wallet untuk menerima pembayaran dari pembeli. Mayoritas pelaku usaha sudah lebih dari 1 tahun menggunakan E-Wallet untuk menerima pembayaran. Pelaku usaha memiliki kepercayaan terhadap E-Wallet karena adanya peraturan hukum yang melindungi hak-hak pengguna, sebuah instansi yang besar sehingga menimbulkan trust bagi pengguna, adanya Terms and Agreement antara pihak E-Wallet dengan pengguna. Risiko yang dihadapi oleh pelaku usaha seperti jaringan terkadang tidak stabil, lemotnya aplikasi dan terkadang pembayaran pembeli yang tidak langsung terupdate di saldo penjual tidak membuat pelaku usaha berhenti untuk menggunakan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran. Responden merokemendasikan penggunaan E-Wallet sebagai alat untuk menerima pembayaran bagi pelaku usaha yang belum menggunakan dikarenakan penggunaan E-Wallet dapat meminimalisir terjadinya fraud yang dilakukan oleh karyawan karena kurangnya

pengawasan, menghindari kenaikan harga yang dilakukan secara sengaja oleh penjaga tempat usaha saat tidak diawasi oleh pemiliknya, dengan fitur riwayat keuangan yang terdapat pada E-Wallet memudahkan para pelaku usaha untuk menganalisa penjualan dalam rentang waktu yang bisa ditentukan oleh pelaku usaha. Dengan penggunaan E-Wallet memberikan kesempatan bagi pelaku usaha untuk bergabung dalam program promo dan cashback yang disediakan oleh pihak E-Wallet tentunya hal tersebut menimbulkan dampak positif bagi pelaku usaha karena meningkatkan penjualan mereka serta membantu pelaku usaha untuk mendapat pelanggan yang baru.

5.2. Saran

Saran dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup sampel dengan menambah jumlah responden, rentang usia responden, pendidikan, dan faktor-faktor pendukung penggunaan E-Wallet pada pelaku usaha.
2. Responden pada penelitian ini merupakan pelaku usaha di Kota Semarang. Apabila peneliti selanjutnya mengembangkan penelitian ini, maka dapat memilih responden yang merupakan pelaku usaha yang tidak berdomisili di Kota Semarang.
3. Semua responden dalam penelitian ini merupakan pelaku usaha yang bergerak di bidang kuliner. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan tidak hanya responden yang bergerak di bidang kuliner saja tetapi juga bisa di bidang usaha yang lain.
4. Untuk pihak E-Wallet diharapkan bisa memperbaiki performa aplikasi agar tidak sering lemot pada saat akan digunakan, meningkatkan keamanan sehingga dapat mempertahankan kepercayaan pengguna E-Wallet, memberikan banyak promo untuk pengguna E-Wallet, merendahkan biaya admin pada saat penarikan saldo penjual, dapat menerima pembayaran dari luar negeri (mata uang asing).

5.3. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut :

1. Sampel dalam penelitian 15 pelaku usaha di Kota Semarang dari usia 21-30 tahun sehingga kurang mampu untuk menjelaskan keadaan yang sesungguhnya.
2. Sulit untuk menemukan waktu melakukan wawancara dengan responden dikarenakan kesibukan yang dimiliki, ada juga beberapa responden yang saat dihubungi justru menghilang dan tidak memberi kabar.

