

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan dalam penelitian serta untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, berikut disampaikan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Gambaran *Technology Factors* (TF), *functional benefit* (FB), *security concern* (SC), *behavioral intention* (BI), dan *mobile wallet adoption* (MWA) menunjukkan kategori tinggi :
 - a. Gambaran *Technology Factor* (TF). *Compatibility*, *Complexity* dan *Observability* adalah tiga dimensi yang digunakan untuk variabel ini. Dari semua elemen tersebut, terlihat bahwa tingkat kesesuaian indikator *mobile wallet* dengan kesesuaian memberikan kontribusi terbesar. Di sisi lain, tingkat kesesuaian indikator *mobile wallet* dengan pengaturan keuangan pribadi memberikan kontribusi terkecil. Tetapi hasilnya baik untuk setiap dimensi.
 - b. Gambaran *Functional Benefit* (FB). Dalam hal ini, generasi *digital imigrant* yang menggunakan *mobile wallet* di Indonesia berada dalam kategori tinggi. Dimensi *perceived ease of use* memiliki nilai tertinggi pada variabel *functional benefit*, sementara dimensi *perceived usefulness* nilai terkecil. Nilai indikator tertinggi menunjukkan waktu pembayaran yang lebih singkat, sedangkan nilai indikator terendah menunjukkan peningkatan produktivitas.
 - c. Gambaran *Security Concern* (SC) pada pengguna *mobile wallet* di Indonesia pada generasi *digital Immigrant* termasuk pada kategori tinggi. Dimensi *perceived trust* memiliki nilai tertinggi pada variabel keprihatinan keamanan, sedangkan dimensi *perceived security* memiliki nilai rata-rata terkecil. Nilai tertinggi pada indikator tentang mengakses akun dengan aman, sedangkan nilai terendah pada indikator tentang kepercayaan bahwa resiko penyalahgunaan data rendah.

- d. Gambaran *Behavioral Intention* (BI) pada pengguna *mobile wallet* di Indonesia pada generasi *digital immigrant* termasuk pada kategori tinggi. Nilai tertinggi pada variabel *behavioral intention* adalah dimensi *intent to recommend*, sedangkan nilai terkecil adalah dimensi niat untuk merekomendasikan. Nilai tertinggi pada indikator niat menggunakan karena kemudahan bertransaksi, sedangkan nilai terendah pada indikator niat untuk merekomendasikan karena sistem pembayarannya aman.
 - e. Gambaran *Mobile Wallet Adoption* (MWA) pada pengguna *mobile wallet* di Indonesia pada generasi *digital immigrant* termasuk pada kategori tinggi. Untuk variabel adopsi *mobile wallet*, dimensi rekomendasi memiliki nilai terkecil, sedangkan dimensi *adoption behavior* memiliki nilai terbesar. Nilai tertinggi indikator menunjukkan bahwa sudah menggunakan *Mobile Wallet* karena sesuai dengan teknologi modern, dan nilai terendah menunjukkan bahwa sudah menggunakan karena keamanan sistem pembayarannya.
2. *Technology factors* memiliki dampak yang signifikan terhadap *mobile wallet adoption* melalui mediasi *behavioral intention*. Semakin banyak orang yang tahu tentang *technology factors*, semakin banyak orang yang menggunakan *mobile wallet*, yang menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara kesadaran tentang *technology factors* dan *mobile wallet adoption*. Ini menunjukkan bahwa semakin banyak orang yang tahu tentang *technology factors*, semakin banyak orang yang menggunakan *mobile wallet*, dan ini akan berdampak positif pada generasi *digital immigrant* Indonesia. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan perilaku memediasi hubungan antara *technology factors* terhadap *mobile wallet adoption*; karena tipe mediasinya, yang dikenal sebagai mediasi sebagian, dapat dianggap sebagai mediasi sebagian. Oleh karena itu, variabel dianggap berfungsi sebagai mediasi sebagian.
 3. *Functional Benefit* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Mobile Wallet Adoption* melalui mediasi *Behavioral Intention*. Semakin banyak orang tahu tentang *functional benefit*, semakin banyak orang yang menggunakan

mobile wallet. Ini menunjukkan bahwa lebih banyak orang yang menggunakan *mobile wallet* karena *functional benefit*. Ini menunjukkan bahwa penggunaan *mobile wallet* lebih banyak mempengaruhi generasi *digital immigrant* di Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* memediasi hubungan *Functional Benefit* terhadap *Mobile Wallet Adoption*. Karena tipe mediasinya adalah mediasi sebagian (*partial mediation*), variabel dapat dianggap berfungsi sebagai mediasi sebagian. Dengan demikian, *Behavioral Intention* memiliki pengaruh pada hubungan tersebut.

4. *Security Concern* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Mobile Wallet Adoption* melalui mediasi *Behavioral Intention*. Semakin tinggi kesadaran akan *security concern* maka akan semakin tinggi juga tingkat *mobile wallet adoption* hal ini menunjukan bahwa semakin tingginya *security concern* maka peningkatan *mobile wallet adoption* pada generasi *digital immigrant* semakin baiknya generasi *digital Immigrant* di Indonsia. Hasil tersebut menjelaskan bahwa *Behavioral Intention* memediasi hubungan antara *Security Concern* terhadap *Mobile Wallet Adoption* dengan tipe mediasinya adalah mediasi sebagian (*partial mediation*), maka dapat dikatakan variabel berfungsi sebagai mediasi sebagian, sehingga dengan demikian terdapat pengaruh *Behavioral Intention* dalam memediasi *Security Concern* terhadap *Mobile Wallet Adoption*.
5. Hasil analisis model verifikatif *Age* dan *Gender* tidak memoderasi variabel *Technology Factor* terhadap *Mobile wallet Adoption*, karena itu, perbedaan usia dan *gender* tidak memengaruhi tujuan perilaku pengguna *mobile wallet* dari generasi *digital immigrant* di Indonesia.

5.2. Implikasi

5.2.1. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *technology factors*, *functional benefit*, *security concern* dan *behavioral intention* dalam meningkatkan *mobile wallet adoption* pada generasi Immigrant di Indonesia dihasilkan temuan sebagai berikut: Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diperoleh implikasi teoritis sebagai berikut :

1. Studi ini secara teoritis menambah literatur dari faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi mobile wallet dalam hubungan *Technology factors*, *Functional Benefit* dan *Security Concern* pada kelompok generasi digital immigrant di Indonesia.
2. Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai kontribusi keilmuan dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran khususnya pada perilaku konsumen dengan mengembangkan konsep baru yang mencakup tiga faktor utama yaitu faktor *Technology*, *Functional* dan *Security* yang diadopsi dari model DOI, MTAM dan UTAUT dengan pendekatan model perilaku kosumen dari penelitian sebelumnya.
3. Pengembangan konsep baru ini dapat digunakan pada penelitian lain yang berhubungan dengan adopsi teknologi ataupun yang berhubungan dengan produk-produk keuangan lainnya.

5.2.2 Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diperoleh implikasi praktis sebagai berikut;

1. Pada Variabel *Technology Factor*, dimensi yang masih rendah yaitu *Observability* yang terkait dengan bagaimana konsumen melakukan pengamatan terhadap kondisi sekeliling sebelum mengetahui terkait teknologi dari *mobile wallet*. Sedangkan untuk dimensi tertinggi pada variabel *Technology factor* yaitu dimensi *Complexity*.
2. Pada Variabel *Functional Benefit* , dimensi yang masih rendah yaitu *Perceived ease of use* yang terkait dengan bagaimana kemudahan pengguna dalam

menggunakan *mobile wallet*. Dimensi *Perceived usefulness* merupakan dimensi tertinggi pada variabel ini.

3. Pada Variabel *Security Concern*, dimensi yang masih rendah yaitu *Perceived Security* yang terkait dengan persepsi keamanan dalam menggunakan *mobile wallet*. Sedangkan untuk dimensi *Perceived trust* menjadi dimensi tertinggi pada variabel *Security concern*.
4. Pada Variabel *Behavioral intention*, dimensi yang masih rendah yaitu *intention to recommend* yang terkait dengan niat dari pengguna untuk merekomendasikan penggunaan *mobile wallet* pada konsumen lain. Sedangkan dimensi *Intention to adopt* memiliki nilai yang tinggi pada variabel *Behavioral intention*.
2. Pada Variabel *Mobile wallet adoption* dimensi yang masih rendah yaitu *continue adoption* yang terkait dengan keputusan menggunakan *mobile wallet* yang masih rendah pada konsumen di generasi *digital immigrant*. Sedangkan dimensi *adoption behaviour* memiliki nilai tinggi pada variabel ini.

5.3. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh maka rekomendasi yang diajukan antara lain sebagai berikut:

5.3.1 Bagi Provider *Mobile Wallet*

1. Faktor terbesar yang mempengaruhi keputusan untuk menggunakan *digital immigrant* adalah *functional benefit*, yang berarti bahwa teknologi pembayaran membuatnya lebih mudah bagi pengguna. Karena kemudahan dan keuntungan yang ditawarkan, Nita akan berperilaku seperti itu, dan perusahaan akhirnya akan menjadi kebiasaan membayar dengan kartu perdana seluler. Jika pengguna atau pelanggan tahu bagaimana produk dapat digunakan, pengembang aplikasi harus tahu bahwa mereka akan tertarik. Sudah menjadi kenyataan bahwa pengetahuan teknologi sangat penting untuk produk teknologi.
2. Vendor *mobile wallet* dapat memberikan kontribusi pengetahuan kepada calon pengguna dan melakukan penelitian tentang produk yang dianggap

bermanfaat lebih bila dibandingkan dengan cara lama dalam menggunakan uang bagi calon pengguna. Dengan pengetahuan yang cukup, pengguna akan merasakan manfaatnya dan akan menjadi kebiasaan menggunakan pembayaran digital atau *mobile wallet* secara langsung.

3. Temuan penelitian ini dapat digunakan oleh vendor *mobile wallet*, khususnya, dan industri lain yang berkaitan dengan produk teknologi, untuk membantu manajemen mendorong penggunaan aplikasi *mobile wallet*. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi para pengambil keputusan untuk mempertimbangkan *Technology Factors*, *Functional benefit* dan *Security Concern* saat memutuskan untuk menggunakan aplikasi *mobile wallet* dalam kategori Digital. Oleh karena itu, model yang diusulkan dapat menjelaskan faktor-faktor yang secara dominan mempengaruhi keputusan untuk menggunakan aplikasi *mobile wallet* dalam kategori Digital. Untuk melakukan ini, penelitian ini menggunakan model pendekatan gabungan teori DOI, MTAM, dan UTAUT.
4. Karena pelanggan masih merasa sulit untuk menemukan produk *mobile wallet* yang sesuai dengan kebutuhan mereka, ada gap besar dalam pengetahuan orang tentang produk yang ditawarkan oleh penyedia *mobile wallet*. Meskipun beberapa responden tidak memiliki akun atau bahkan tidak pernah menggunakan *mobile wallet* sebagai alat pembayaran, mereka tetap bersemangat untuk mendapatkan informasi lebih lanjut. Mereka berpendapat bahwa mendapatkan informasi tentang produk dan keuntungan dari *mobile wallet* sangat penting, terutama di daerah di luar Jakarta di mana penggunaan masih rendah.
5. Provider *mobile wallet* harus mempertimbangkan faktor penerapan *mobile wallet* dengan cermat, seperti *complexity* atau kompleksitas. Jika *mobile wallet* lebih kompleks atau lebih sulit digunakan, pelanggan akan menghindarinya. Sebaliknya, jika fitur *mobile wallet* lebih mudah digunakan, adopsi akan meningkat. *Provider mobile wallet* harus

berkonsentrasi untuk meningkatkan adopsi dengan memahami kebutuhan konsumennya.

6. Meskipun industri *provider* uang kertas sangat berbeda dan berteknologi tinggi, dengan banyak inovasi dan persaingan yang ketat di antara penyedia, penelitian tentang perilaku adopsi *mobile wallet*, terutama pada sampel generasi *digital immigrant*, merupakan prospek baru. Penelitian ini harus didukung oleh peningkatan kesadaran tentang teknologi baru dan tingkat pentingnya adopsi *mobile wallet*.

5.3.2. Bagi Pembuat Kebijakan

1. Industri *mobile wallet* sangat bergantung pada regulasi yang diberikan oleh badan pengatur seperti BI, dan OJK. Mereka memberikan *roadmap* dan panduan yang harus diikuti oleh penyedia *mobile wallet* di Indonesia. Dalam konteks manajemen pemangku kepentingan, badan pengatur harus dikelola secara ketat dan memberikan informasi untuk mempertahankan dukungan mereka dan berdiskusi dengan mereka secara teratur untuk mengumpulkan umpan balik mereka.
2. Mendorong pengembangan infrastruktur *mobile wallet* dengan menyediakan sistem pembayaran *real-time* yang memungkinkan transaksi uang gratis dan langsung dengan tingkat keamanan tinggi, serta menerapkan kode QR standar untuk meningkatkan integrasi pembayaran.
3. Mendukung digitalisasi transaksi keuangan, dengan terus meningkatkan kapasitas transfer dana langsung ke nonbank. Studi ini menyimpulkan bahwa adopsi *mobile wallet* membutuhkan kepemimpinan yang berkomitmen dari badan pengatur dan sektor swasta yang antusias yang dipatuhi bersama oleh pendidikan keuangan dan budaya kepercayaan dalam sistem *mobile wallet*. Menyediakan fasilitas pembayaran yang aman dan terjamin adalah kunci untuk membangun kepercayaan yang secara signifikan akan berkontribusi pada inklusivitas keuangan, terutama di daerah-daerah di mana penetrasi internet dan smartphone relatif tinggi. Setiap badan pengawas juga harus berkoordinasi untuk memastikan

keselarasan peraturan, dengan terlibat dalam rencana induk BI, mendukung digitalisasi transaksi keuangan dengan otoritas lokal untuk mempromosikan inklusivitas pembayaran.

5.3.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Melihat keterbatasan dalam penelitian, maka disarankan kepada para peneliti yang terkonsentrasi pada objek penelitian yang sama, agar berkenan untuk menguji konsep model peneliti yang melibatkan faktor moderating selain faktor usia seperti misalnya pada kelompok perbedaan pendapatan dimana sebuah kelompok yang dibedakan oleh pendapatan mampu menguatkan dan melemahkan pengaruh *Technology factors*, *Functional benefit* dan *Security concern* terhadap keputusan untuk menggunakan *mobile wallet* dan juga diharapkan untuk dapat meneliti faktor external dari peningkatan adopsi *mobile wallet*. Kelompok perbedaan pendapatan yang mencakup kondisi dari kondisi sosial dan demografi seorang individu nyatanya tidak hanya dapat ditelaah dari sudut pandang ilmu ekonomi dan psikologi dan juga sosial budaya.
2. Hasil temuan dari studi ini dapat digunakan bagi peneliti lain yang meneliti terkait pembayaran digital khususnya dan industri lain yang terkait dengan produk yang menggunakan teknologi untuk meningkatkan tingkat adopsi *mobile wallet* dengan melihat faktor-faktor yang secara dominan mempengaruhi keputusan untuk menggunakan *mobile wallet*. Model yang diusulkan dapat menjelaskan dengan sangat baik faktor-faktor yang diduga mempengaruhi untuk menggunakan *mobile wallet* pada kategori *digital native* dan *digital immigrant*. Oleh karena itu hasil studi ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan bagi para peneliti untuk mempertimbangkan peranan kombinasi *technology factor*, *Functional Benefit* dengan mediasi behavioral intention menggunakan pendekatan gabungan teori TAM, UTAUT dan DOI dalam meningkatkan adopsi *mobile wallet* pada generasi *digital Immigrant* di Indonesia.