

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data serta pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian disertasi ini dan untuk menjawab tujuan penelitian dan memaparkan temuan-temuan yang diperoleh, maka penulis memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel-variabel penelitian literasi fintech, lingkungan sosial, kultur, perceived of enjoyment/persepsi kesenangan, payment habit/kebiasaan pembayaran dan keputusan menggunakan
 - a. Nilai rata-rata (*mean*) untuk indikator pada variabel literasi fintech kategori milenial sebesar 70,53 artinya berada di nilai 4.4 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria sangat tinggi. Sedangkan untuk kategori senior didapatkan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 68,74 artinya berada di nilai 4.3 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria sangat tinggi. Respon tertinggi berkaitan dengan manfaat dan kegunaan, yang artinya responden percaya bahwa produk uang elektronik bermanfaat dan berguna. Sedangkan skor terendah adalah pada indikator cenderung menjadi pelopor pada kategori millennial dan mudah dipahami pada kategori senior. Secara keseluruhan skor rata-rata literasi fntech sangat tinggi Hal ini menggambarkan bahwa literasi fntech pengguna uang elektronik positif dan tinggi.
 - b. Nilai rata-rata (*mean*) untuk indikator pada variabel lingkungan sosial memiliki nilai rata-rata sebesar 28,23 artinya berada di nilai 4,1 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria cukup tinggi. Sedangkan untuk kategori senior didapatkan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 28,31 artinya berada di nilai 4.0 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria tinggi. Respon tertinggi berkaitan dengan peduli terhadap kesehatan, yang artinya responden percaya bahwa dorongan terbesar mereka untuk menggunakan uang elektronik adalah karena kepedulian mereka akan kesehatan mereka di masa pandemi saat ini. Sedangkan

skor terendah adalah pada indikator pengaruh dari orang yang diidolakan. Secara keseluruhan skor rata-rata lingkungan sosial tinggi Hal ini menggambarkan bahwa lingkungan sosial pengguna uang elektronik positif dan tinggi.

- c. Nilai rata-rata (*mean*) untuk indikator pada variabel kultur pada kedua kategori memiliki nilai rata-rata sebesar 19,13 artinya berada di nilai 3,8 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria tinggi. Sedangkan untuk kategori senior didapatkan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 18,15 artinya berada di nilai 3,63 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria tinggi. Respon tertinggi berkaitan dengan lebih percaya dengan kebiasaan lama, yang artinya responden percaya bahwa hambatan terbesar mereka untuk menggunakan uang elektronik adalah karena lebih percaya dengan kebiasaan lama bertransaksi. Sedangkan skor terendah adalah pada indikator merasa lebih menyukai kebiasaan lama. Secara keseluruhan skor rata-rata hambatan kultur tinggi Hal ini menggambarkan bahwa hambatan kultur pengguna uang elektronik positif dan tinggi.
- d. Nilai rata-rata (*mean*) untuk indikator pada variabel perceived of enjoyment memiliki nilai rata-rata sebesar 16,79 artinya berada di nilai 4,19 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria tinggi. Sedangkan untuk kategori senior nilai rata-rata (*mean*) sebesar 16,24 artinya berada di nilai 4,06 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria tinggi. Respon tertinggi berkaitan dengan indikator menarik, yang artinya responden percaya bahwa uang elektronik menarik untuk digunakan yang menimbulkan persepsi kesenangan pengguna. Sedangkan skor terendah adalah pada indikator menghibur dan menikmati. Secara keseluruhan skor rata-rata perceived of enjoyment. Hal ini menggambarkan bahwa lingkungan sosial pengguna uang elektronik positif dan tinggi.
- e. Nilai rata-rata (*mean*) untuk indikator pada variabel payment habit memiliki nilai rata-rata sebesar 11,86 artinya berada di nilai 3,9 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria tinggi. Sedangkan untuk kategori senior nilai rata-rata (*mean*) sebesar 12,08 artinya berada di nilai 4,02 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria tinggi. Respon tertinggi berkaitan dengan indikator menjadi kebiasaan, yang artinya responden percaya bahwa mereka terbiasa untuk

menggunakan uang elektronik. Sedangkan skor terendah adalah pada indikator kecenderungan. Secara keseluruhan skor rata-rata payment habit tinggi Hal ini menggambarkan bahwa payment habit pengguna uang elektronik positif dan tinggi.

- f. Nilai rata-rata (*mean*) untuk indikator pada variabel keputusan menggunakan memiliki nilai rata-rata sebesar 12,05 artinya berada di nilai 4.01 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria tinggi. Sedangkan untuk kategori senior nilai rata-rata (*mean*) sebesar 12.08 artinya berada di nilai 4,02 dalam rentang skor 5-1 yang menunjukkan kriteria tinggi. Respon tertinggi berkaitan dengan indikator selalu menggunakan, yang artinya responden percaya bahwa mereka akan selalu untuk menggunakan uang elektronik. Sedangkan skor terendah adalah pada indikator merekomendasikan untuk menggunakan. Secara keseluruhan skor rata-rata payment habit tinggi Hal ini menggambarkan bahwa payment habit pengguna uang elektronik positif dan tinggi.
2. Berdasarkan analisis nilai rata-rata skor (*mean*) menunjukan 7 indikator yang paling berpengaruh terhadap dorongan untuk memutuskan menggunakan uang elektronik yaitu indikator manfaat, kegunaan dengan nilai mean 4,5 pada kategori milenial dan nilai mean 4,4 pada kategori senior, artinya karena pengguna merasa bahwa uang elektronik bermanfaat dan berguna yang menjadi alasan utama mereka untuk menggunakan. Indikator meningkatkan kinerja, meningkatkan produktifitas, mudah digunakan, mempermudah transaksi, efektif dengan nilai mean 4,4 pada kedua kategori juga menjadi faktor pendorong kedua yang terbesar. Ke 7 indikator tersebut merupakan indikator dari variabel literasi fintech.
3. Hasil pengujian hipotesis membuktikan 5 variabel independen yaitu literasi fintech, lingkungan sosial, kultur, *perceived of enjoyment*, *payment habit* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan uang elektronik berbasis server dengan nilai koefisien determinasi sebesar 82% pada kategori millennial dan 78% pada kategori senior.
4. Pengaruh antara literasi fintech terhadap *perceived of enjoyment* akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi milenial. Literasi fintech yang

baik maka juga akan mendapatkan tingkat kesenangan yang semakin baik juga, sebaliknya jika literasi fintech mereka kurang baik akan berdampak pada penurunan tingkat kesenangan pada kegunaan dan kemudahan saat menggunakan uang elektronik berbasis server.

5. Pengaruh antara lingkungan sosial terhadap *perceived of enjoyment* akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi milenial. Lingkungan sosial yang berpengaruh maka akan mendapatkan tingkat kesenangan yang semakin baik juga, sebaliknya jika lingkungan sosial mereka kurang baik akan berdampak pada penurunan tingkat kesenangan saat menggunakan uang elektronik berbasis server.
6. Pengaruh antara literasi fintech terhadap *payment habit* akan semakin menurun sejalan dengan semakin turunnya pengaruh pada generasi milenial. Literasi fintech yang baik menurunkan payment habit. Literasi fintech yang baik membuat kaum millennial tidak dipengaruhi lingkungan sosial mereka untuk cenderung selalu menggunakan cara-cara yang sama dalam bertransaksi.
7. Pengaruh antara lingkungan sosial terhadap *payment habit* akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi milenial. Lingkungan sosial pengguna uang elektronik berbasis server terbukti memiliki dampak secara nyata dan kuat terhadap kebiasaan pembayaran pada generasi millennial tetapi tidak berdampak nyata pada generasi senior.
8. Pengaruh antara hambatan kultur terhadap *payment habit* akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi senior. Semakin besar pengaruh kultur pada generasi senior maka payment habit akan menurun signifikan artinya pengaruh kultur berimbas pada payment habit mereka.
9. Pengaruh antara *perceived of enjoyment* terhadap *payment habit* akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi millennial. Semakin besar pengaruh *perceived of enjoyment* pada generasi milenial maka payment habit akan meningkat signifikan artinya pengaruh tingkat kesenangan saat menggunakan uang elektronik berimbas pada payment habit mereka.

10. Pengaruh antara literasi fintech dengan mediasi *perceived of enjoyment* terhadap *payment habit* akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi millennial. Semakin besar pengaruh literasi fintech dengan mediasi *perceived of enjoyment* maka *payment habit* akan meningkat signifikan artinya untuk mencapai level kesenangan yang tinggi maka diperlukan literasi fintech yang baik. Literasi fintech yang baik dapat merubah tingkat level kesenangan yang dimiliki maka pengguna akan selalu terbiasa untuk memilih UBS sebagai alternatif pembayaran.
11. Pengaruh antara lingkungan sosial dengan mediasi *perceived of enjoyment* terhadap *payment habit* akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi millennial. Semakin besar pengaruh lingkungan sosial dengan mediasi *perceived of enjoyment* maka *payment habit* akan meningkat signifikan artinya untuk mencapai level kesenangan yang tinggi maka diperlukan lingkungan sosial yang mendukung. Lingkungan sosial yang baik dapat merubah tingkat level kesenangan yang dimiliki maka pengguna akan selalu terbiasa untuk memilih UBS sebagai alternatif pembayaran.
12. Pengaruh antara literasi fintech terhadap keputusan menggunakan akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi milenial. Literasi fintech yang baik dapat mendorong untuk memutuskan menggunakan uang elektronik.
13. Pengaruh antara lingkungan sosial terhadap keputusan menggunakan akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi milenial. Lingkungan sosial pengguna uang elektronik berbasis server terbukti memiliki dampak secara nyata dan kuat terhadap keputusan mereka untuk langsung menggunakan uang elektronik.
14. Pengaruh antara kultur terhadap keputusan menggunakan akan semakin meningkat sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi senior. Hambatan Kultur terbukti memiliki dampak secara nyata dan kuat terhadap keputusan mereka untuk langsung menggunakan uang elektronik.
15. Pengaruh antara literasi fintech dengan mediasi *perceived of enjoyment* terhadap keputusan menggunakan akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh

- pada generasi millennial. Semakin besar pengaruh literasi fintech dengan mediasi perceived of enjoyment maka keputusan menggunakan akan meningkat signifikan artinya untuk mencapai level kesenangan yang tinggi maka diperlukan literasi fintech yang baik. Literasi fintech yang baik dapat merubah tingkat level kesenangan yang dimiliki maka pengguna akan menggunakan uang elektronik berbasis server.
16. Pengaruh antara lingkungan sosial dengan mediasi perceived of enjoyment terhadap keputusan menggunakan akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi millennial. Semakin besar pengaruh lingkungan sosial dengan mediasi perceived of enjoyment maka keputusan menggunakan akan meningkat signifikan artinya untuk mencapai level kesenangan yang tinggi maka diperlukan lingkungan sosial yang baik. Lingkungan sosial yang mendukung dapat merubah tingkat level kesenangan yang dimiliki maka pengguna akan menggunakan uang elektronik berbasis server.
 17. Pengaruh antara perceived of enjoyment terhadap keputusan menggunakan akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi senior. Semakin besar pengaruh perceived of enjoyment pada generasi senior maka keputusan menggunakan akan meningkat artinya pengaruh tingkat kesenangan saat menggunakan uang elektronik berimbas keputusan mereka untuk menggunakan uang elektronik berbasis server.
 18. Pengaruh antara payment habit terhadap keputusan menggunakan akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi millennial. Semakin besar pengaruh payment habit maka keputusan menggunakan akan meningkat artinya pengaruh payment habit mereka berimbas keputusan untuk menggunakan uang elektronik berbasis server.
 19. Pengaruh antara literasi fintech dengan mediasi payment habit terhadap keputusan menggunakan akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi millennial. Semakin besar pengaruh literasi fintech dengan mediasi payment habit maka keputusan menggunakan akan meningkat.
 20. Pengaruh antara lingkungan sosial dengan mediasi payment habit terhadap keputusan menggunakan akan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada

generasi millennial. Semakin besar pengaruh lingkungan sosial dengan mediasi payment habit maka keputusan untuk menggunakan akan meningkat.

21. Pengaruh antara kultur dengan mediasi payment habit terhadap keputusan menggunakan semakin tinggi sejalan dengan semakin kuat pengaruh pada generasi senior. Semakin besar pengaruh hambatan kultur dengan mediasi payment habit maka keputusan untuk menggunakan akan menurun.

5.2. Implikasi

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

1. Studi ini secara teoritis menambah literatur dari faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dalam uang elektronik berbasis server. Hubungan literasi fintech, lingkungan sosial, kultur, *perceived of enjoyment*/persepsi kesenangan, payment *habit*/kebiasaan pembayaran pada dua kelompok generasi.
2. 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 personal, faktor lingkungan sosial dan hambatan kultur yang diadopsi dari model TAM, UTAUT dan IRT 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.
4. Berdasarkan keterbatasan penelitian yang menghasilkan implikasi terhadap keputusan menggunakan uang elektronik berbasis server, 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 literasi literasi fintech, lingkungan sosial, kultur, persepsi kesenangan serta kebiasaan pembayaran serta terhadap keputusan untuk menggunakan uang elektronik berbasis server, dan juga

diharapkan untuk dapat meneliti faktor external dari peningkatan literasi fintech. 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, namun perlu adanya tinjauan dari sisi politis, karena berhubungan dengan pendapatan perkapita penduduk Indonesia.

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

1. Pengelola aplikasi uang elektronik berbasis server dapat memahami bahwa faktor Literasi fintech adalah paling mempengaruhi keputusan konsumen dan indikator manfaat saat menggunakan aplikasi yang paling menjadi perhatian konsumen Sehingga diharapkan UEBS dapat menambahkan layanan bermanfaat lainnya bagi pengguna. Sehingga dapat menjangkau segmen pasar baru diluar segmen pasar menengah ke bawah yang menjadi pengguna terbanyak aplikasi saat ini.
2. Pengelola aplikasi uang elektronik berbasis server dapat memahami perbedaan faktor yang paling mempengaruhi pada generasi millennial dan generasi senior. Sehingga diharapkan aplikasi dapat menjangkau semua kelompok umur seperti kelompok usia dewasa diluar kaum milenial yang menjadi pengguna terbanyak aplikasi saat ini
3. Pengelola aplikasi uang elektronik berbasis server dapat menciptakan suatu aplikasi yang bisa memenuhi kebutuhan semua kelompok masyarakat yang tidak hanya terbatas pada transaksi-transaksi dengan nominal kecil namun juga dalam nominal transaksi yang besar yang saat ini masih dikuasai dunia perbankan dan memberikan alternatif pilihan sistem pembayaran bagi seluruh masyarakat.
4. Bagi masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi yang berguna, mudah digunakan dan sesuai kebutuhan sehingga dapat memberikan alternatif cara pembayaran pada semua kebutuhan.
5. Mempercepat transformasi digital di bidang pembayaran bagi masyarakat Indonesia dengan cara memahami faktor yang mendorong terbentuknya *payment habit*.

5.3. Rekomendasi

1. Faktor terbesar yang berpengaruh terhadap keputusan untuk menggunakan pada generasi millennial adalah literasi fintech. Dimana Literasi Fintech yang baik akan memunculkan persepsi kesenangan dan dapat merubah kebiasaan pembayaran yang akhirnya berujung pada keputusan untuk menggunakan uang elektronik berbasis server. Hal ini mengindikasikan bahwa pengetahuan akan produk yang ditawarkan dan dorongan inisiatif pribadi individu yang paling berpengaruh terhadap keputusan untuk menggunakan produk uang elektronik berbasis server. Penting bagi pengembang aplikasi untuk mengetahui bahwa calon konsumen atau pengguna akan tertarik apabila mereka mengetahui cara dan manfaat dari produk yang akan mereka gunakan. Pada produk yang berhubungan dengan teknologi tentu saja pengetahuan tentang teknologi memegang peranan penting. Disinilah peran para pengembang dapat memberikan kontribusi pengetahuan kepada calon pengguna dan melakukan suatu riset tentang produk yang dianggap bermanfaat lebih bila dibandingkan cara lama dalam menggunakan uang bagi calon pengguna. Adanya pengetahuan yang cukup, pengguna merasakan manfaat dan merasa senang untuk mencoba menggunakan, dan akan menjadi suatu kebiasaan untuk secara langsung menggunakan alternatif pembayaran dengan uang elektronik berbasis server. Selain itu faktor distribusi produk juga menjadi penting. Hubungan pembayaran melibatkan antara konsumen, produsen dan pedagang atau merchant. Merchant adalah mitra bank dan lembaga pembiayaan lainnya, sebagai tempat belanja bagi pemegang kartu atau dompet digital. Contoh merchant adalah hotel, super market, pasar swalayan, bioskop, tempat-tempat hiburan, dan tempat lainnya di mana bank dan lembaga pembiayaan mengikat perjanjian. Merchant menjadi hal penting untuk bisa menjadi perantara, karena transaksi pembayaran online selain untuk pembiayaan juga untuk konsumsi, sehingga edukasi kepada toko-toko online atau offline untuk terkoneksi dengan uang elektronik berbasis server cukup menjadi prioritas.

2. Faktor terbesar yang berpengaruh terhadap keputusan untuk menggunakan pada generasi senior adalah persepsi kesenangan dan dapat merubah kebiasaan pembayaran yang akhirnya berujung pada keputusan untuk menggunakan uang elektronik berbasis server. Hal ini mengindikasikan bahwa kesenangan menjadi hal yang utama bagi senior untuk bisa mengubah kebiasaan cara membayar saat memutuskan untuk menggunakan produk yang ditawarkan. Kesenangan bahwa mereka tertarik dan menikmati menjadi faktor yang harus dipikirkan oleh pengembang aplikasi. Memberikan alternatif produk yang dianggap lebih nyaman untuk dilakukan dengan cara online dibanding offline dapat menjadi suatu pilihan. Salah satu contoh adalah tawaran berinvestasi dari OVO invest saat investasi reksadana yang terdapat pada aplikasi OVO ataupun pembayaran asuransi, pendidikan dimana produk ini tentu diperuntukan bagi generasi senior yang sudah mapan. Namun dengan sedikitnya pengguna ap uang elektronik berbasis server likasi menunjukkan bahwa aplikasi yang mereka tawarkan belum cukup dirasa membuat rasa senang dan belum tertarik untuk menggunakan. Experiential marketing atau pemasaran berbasis pengalaman adalah strategi yang melibatkan konsumen ketika merasakan pengalaman dari sebuah brand mungkin bisa menjadi solusi.
3. Faktor hambatan kultur dengan dimensi tradisi hanya berpengaruh pada generasi senior. Hambatan kultur yang terdapat pada generasi senior merupakan faktor yang bersifat alamiah. Tradisi yang dilakukan sejak lama dimana mereka terbiasa menggunakan uang tunai dan adanya interaksi langsung atau bertemu langsung antara pembeli dan penjual sedikit banyak berpengaruh kepada kesulitan untuk merubah cara bertransaksi. Namun dari hasil penelitian faktor kultur bukan merupakan faktor yang besar, akan tetapi faktor terbesar pada kategori senior justru pada persepsi kesenangan yang secara dominan mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan uang elektronik berbasis server, yang artinya walaupun mereka sulit untuk berubah karena kebiasaan tradisi akan tetapi apabila mereka merasa senang maka kecenderungan untuk memilih menggunakan produk lebih besar. Fakta ini memberikan gambaran

kepada pengembang aplikasi bahwa masih generasi senior merupakan target pasar yang bisa diperhitungkan sehingga penetrasi pasar pengguna tidak hanya didominasi kaum millennial namun juga dapat digunakan kaum senior dengan mengembangkan aplikasi yang menarik bagi kaum senior, sehingga segmentasi pasar yang hanya menyasar pada kaum millennial juga dapat ditargetkan pada tingkatan usia yang lebih luas.

4. Hasil temuan dari studi ini dapat digunakan bagi manajemen pengembang aplikasi uang elektronik berbasis server khususnya dan industri lain yang terkait dengan produk yang menggunakan teknologi untuk meningkatkan tingkat penggunaan dengan melihat faktor-faktor yang secara dominan mempengaruhi keputusan untuk menggunakan uang elektronik berbasis server. Model yang diusulkan dapat menjelaskan dengan sangat baik faktor-faktor yang diduga mempengaruhi untuk menggunakan aplikasi pada kategori millennial dan kategori senior. Oleh karena itu hasil studi ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan bagi para pengambil keputusan untuk mempertimbangkan peranan literasi fintech, lingkungan sosial dan kultur dengan mediasi persepsi kesenangan dan kebiasaan pembayaran yang model pendekatan gabungan teori TAM, UTAU dan IRT dalam meningkatkan penggunaan aplikasi uang elektronik berbasis server di Indonesia.