BAB V
PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Risk* terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital ShopeePay pada Masyarakat di Madiun, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay pada masyarakat di Madiun. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan pengguna, seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, peningkatan produktivitas, serta kemudahan dalam aktivitas pembayaran sehari-hari, maka semakin tinggi pula keputusan masyarakat untuk menggunakan ShopeePay.
2. *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay pada masyarakat di Madiun. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan aplikasi ShopeePay menjadi salah satu faktor yang mendorong masyarakat untuk menggunakan ShopeePay sebagai alat pembayaran digital. Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin besar kecenderungan pengguna untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut.
3. *Perceived Risk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay pada masyarakat di Madiun. Hasil ini

menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta risiko penggunaan layanan digital menjadi pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan penggunaan ShopeePay. Dalam penelitian ini, Perceived Risk merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya.

4. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use,* dan *Perceived Risk* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay pada masyarakat di Madiun. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan ShopeePay tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil interaksi antara manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko yang dimiliki pengguna terhadap layanan tersebut.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use,* dan *Perceived Risk* memiliki peran penting dalam membentuk Keputusan Penggunaan ShopeePay pada masyarakat di Madiun. Ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan penggunaan ShopeePay sebagai alat pembayaran digital. Temuan ini memperkuat penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan dengan memasukkan variabel *Perceived Risk* sehingga mampu menjelaskan perilaku penggunaan dompet digital secara lebih komprehensif.

B. Keterbatan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang berlaku, namun masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan sebagai bahan pertimbangan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya menggunakan variabel *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use,* dan *Perceived Risk* sebagai variabel independen dalam menjelaskan Keputusan Penggunaan ShopeePay. Sementara itu, masih terdapat berbagai faktor lain yang berpotensi memengaruhi keputusan penggunaan, seperti trust, promosi, kualitas layanan, keamanan sistem, pengaruh sosial, dan gaya hidup digital.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada masyarakat di Madiun yang menggunakan atau pernah menggunakan ShopeePay sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada seluruh pengguna dompet digital di wilayah lain.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode kuesioner yang bergantung pada persepsi dan subjektivitas responden sehingga memungkinkan adanya perbedaan pemahaman terhadap pernyataan yang diberikan.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional*, yaitu pengambilan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu sehingga belum mampu menggambarkan perubahan perilaku pengguna secara berkelanjutan dalam jangka panjang.

5. Objek penelitian hanya difokuskan pada layanan dompet digital ShopeePay sehingga hasil penelitian dapat berbeda apabila diterapkan pada platform dompet digital lainnya.
6. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 65,9%, masih terdapat 34,1% variabel lain di luar model penelitian yang memengaruhi keputusan penggunaan ShopeePay namun tidak diteliti dalam penelitian ini.

Keterbatasan-keterbatasan tersebut diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian yang lebih luas dan lebih mendalam.

C. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya pada kajian perilaku konsumen dalam penggunaan teknologi keuangan digital. Penelitian ini membuktikan bahwa *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use,* dan *Perceived Risk* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay pada masyarakat di Madiun.

Temuan penelitian ini memperkuat *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan merupakan faktor utama dalam penerimaan teknologi. Selain itu, penelitian ini juga memperluas penerapan TAM dengan menambahkan variabel *Perceived Risk* sehingga mampu memberikan penjelasan yang lebih komprehensif

mengenai keputusan penggunaan layanan keuangan digital. Hasil penelitian ini sekaligus mendukung pandangan Featherman & Pavlou (2003) yang menyatakan bahwa persepsi risiko merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi penggunaan layanan berbasis elektronik.

Penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris karena dilakukan pada masyarakat di Madiun yang merepresentasikan daerah dengan tingkat adopsi teknologi yang terus berkembang. Dengan demikian, penelitian ini mampu memperkaya literatur mengenai penggunaan dompet digital di luar wilayah metropolitan yang selama ini lebih banyak menjadi fokus penelitian.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi ShopeePay sebagai penyedia layanan dompet digital. ShopeePay perlu terus meningkatkan manfaat layanan yang dirasakan pengguna melalui pengembangan fitur yang lebih inovatif, peningkatan efisiensi transaksi, kemudahan pembayaran, serta perluasan kerja sama dengan berbagai *merchant*. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi keputusan masyarakat untuk menggunakan ShopeePay.

Selain itu, ShopeePay perlu mempertahankan dan meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi dengan menghadirkan tampilan yang sederhana, fitur yang mudah dipahami, serta proses transaksi yang cepat dan praktis. Kemudahan penggunaan yang tinggi akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi.

Dari sisi risiko, ShopeePay perlu terus memperkuat sistem keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi pengguna. Upaya tersebut penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna dan membangun persepsi positif terhadap keamanan penggunaan ShopeePay sebagai layanan pembayaran digital.

D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, serta keterbatasan penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi ShopeePay

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay, maka ShopeePay disarankan untuk terus meningkatkan manfaat layanan yang diberikan kepada pengguna melalui pengembangan fitur yang lebih inovatif, peningkatan kualitas layanan, serta perluasan jaringan merchant yang menerima pembayaran menggunakan ShopeePay.

Selain itu, karena *Perceived Ease of Use* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay, maka perusahaan perlu mempertahankan kemudahan penggunaan aplikasi melalui penyempurnaan antarmuka aplikasi, penyederhanaan proses transaksi, serta peningkatan kualitas layanan pelanggan.

ShopeePay juga perlu meningkatkan keamanan sistem dan perlindungan data pengguna agar mampu menjaga persepsi positif masyarakat terhadap keamanan transaksi digital. Upaya tersebut penting mengingat *Perceived Risk* menjadi variabel yang paling dominan dalam penelitian ini.

2. Bagi Masyarakat Madiun

Masyarakat Madiun diharapkan dapat memanfaatkan layanan dompet digital secara optimal serta meningkatkan pemahaman mengenai keamanan transaksi digital agar penggunaan ShopeePay dapat dilakukan secara aman, nyaman, dan bertanggung jawab.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi keputusan penggunaan dompet digital, seperti *Trust, Promotion, Social Influence, Lifestyle, Perceived Security, Customer Satisfaction*, maupun variabel lainnya.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian, menggunakan objek dompet digital yang berbeda, serta menerapkan metode penelitian yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai perilaku penggunaan teknologi keuangan digital.

E. Batasan Penelitian

Agar penelitian lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka penelitian ini memiliki beberapa batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada pengaruh *Perceived Usefulness* (X1), *Perceived Ease of Use* (X2), dan *Perceived Risk* (X3) terhadap Keputusan Penggunaan (Y) pada layanan dompet digital ShopeePay.
2. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat di Madiun yang menggunakan atau pernah menggunakan ShopeePay.
3. Objek penelitian difokuskan pada penggunaan ShopeePay sebagai sarana transaksi keuangan digital dalam aktivitas sehari-hari.
4. Penelitian ini tidak mengkaji variabel lain di luar yang telah ditetapkan, seperti trust, promosi, kualitas layanan, maupun faktor sosial.
5. Data penelitian diperoleh dalam periode waktu tertentu sehingga hasil penelitian ini merepresentasikan kondisi pada saat penelitian dilaksanakan.