

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara keamanan, kemudahan penggunaan, persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran digital di berbagai kelompok usia di wilayah DKI Jakarta. Dari hasil yang didapatkan, setiap variabel independen yaitu keamanan, kemudahan penggunaan, persepsi manfaat berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna sistem pembayaran digital. Maka ringkasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Keamanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran digital. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan pada suatu sistem pembayaran digital, maka semakin meningkat juga kepuasan pengguna dalam pemakaian sistem pembayaran digital karena setiap pengguna sistem akan merasa aman dari tindakan pencurian seperti pencurian data dan saldo, sehingga membuat setiap pengguna merasa puas dengan jaminan keamanan yang diberikan oleh sistem pembayaran digital tersebut.
- b. Kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran digital. Hal ini menjelaskan bahwa semakin mudah sistem pembayaran digital digunakan oleh penggunanya, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem pembayaran digital karena dengan mudahnya menggunakan suatu sistem pembayaran digital untuk transaksi membuat setiap penggunanya cenderung merasa puas dengan sistem tersebut sehingga pengguna sistem tersebut akan sering menggunakan sistem pembayaran digital untuk bertransaksi kembali.
- c. Persepsi manfaat mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem pembayaran digital. Hal ini menjelaskan semakin banyaknya manfaat yang diterima oleh setiap pengguna sistem pembayaran digital akan meningkatkan kepuasan pengguna tersebut karena pengguna sistem

pembayaran digital akan menggunakan sistem pembayaran digital untuk mendapatkan manfaat sistem sebanyak banyaknya seperti realtime transaction, fleksibel dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dan mudah bertransaksi.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, maka keterbatasan yang terjadi di luar kendali dalam penelitian ini:

1. Domisili para responden dalam kuesioner penelitian yang disebar oleh peneliti cenderung diisi oleh responden yang berdomisili di daerah Jakarta Selatan dan Jakarta Timur. Peneliti mengalami kesulitan dalam menjangkau responden yang berada di beberapa wilayah domisili seperti Jakarta Utara, Jakarta Pusat, Jakarta Barat karena tidak adanya koneksi yang berada di wilayah domisili tersebut.
2. Terdapat satu wilayah DKI Jakarta yang tidak diikutsertakan ke dalam penelitian ini, daerah tersebut adalah Kepulauan Seribu.

## 5.3 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Bagi Peneliti  
Penelitian ini hanya terbatas di dalam wilayah DKI Jakarta. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk beberapa wilayah yang lebih luas serta memiliki karakteristik responden yang berbeda, baik itu karakteristik demografi dan sosiokultural sehingga akhirnya dapat menghasilkan hasil penelitian yang berbeda. Jika peneliti ingin meneliti pada wilayah yang sama, peneliti disarankan untuk menambahkan wilayah Kepulauan Seribu kedalam bagian dari wilayah DKI Jakarta.
2. Bagi Pengguna E-Wallet  
Bagi pengguna *e-wallet* diharapkan untuk lebih bijak dalam memilih penggunaan sistem pembayaran *e-wallet* melalui riset yang ilmiah serta *track record* sehingga penggunaan sistem pembayaran tersebut dijauhkan

dari tindak penipuan. Selanjutnya, pengguna diharapkan juga untuk mengedukasi diri dengan pencegahan upaya *phising*.

### 3. Bagi Pengembang *E-wallet*

Bagi pihak perusahaan pengembang dari sistem pembayaran digital diharapkan mampu untuk meningkatkan fitur keamanan serta dapat melakukan sosialisasi dari bagaimana transparansi keamanan yang dimiliki setiap sistem pembayaran *e-wallet* agar penggunanya dapat mempercayai bahwa penggunaan sistem pembayaran *e-wallet* aman.

### 4. Bagi Pemangku Kebijakan

Bagi pihak pemangku kebijakan diharapkan mampu membentuk regulasi perlindungan data yang lebih baik agar membuat para pelaku *cyber crime* tidak secara terus menerus melakukan *phising*. Selanjutnya, sosialisasi mengenai edukasi pencegahan *phising* dapat dilakukan agar pengguna tidak mudah ditipu oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.