

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam mempersiapkan masyarakat yang akan menghadapi revolusi industri 4.0, perlu ditingkatkan pemahaman akan penggunaan teknologi sebagai sebuah solusi yang memberikan dampak kepada kehidupan sehari – hari, termasuk dalam aktivitas pembayaran. Penggunaan pembayaran digital menjadi solusi untuk aktivitas pembayaran yang lebih efektif tanpa perlu membawa uang tunai. Kebiasaan masyarakat saat ini serta adanya kebutuhan akan usaha dan waktu untuk menggunakan sistem baru menjadi pertimbangan masyarakat yang tetap berpegang teguh dengan cara lama meskipun ada alternatif yang lebih baik (Polites & Karahanna, 2012). Berdasarkan pengumpulan data, terdapat 100 responden yang memenuhi kriteria penelitian dari berbagai demografi seperti jenis kelamin, usia, pengeluaran per bulan, domisili di Jakarta, sistem pembayaran yang sering digunakan serta alasan tidak menggunakan pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *incumbent system habit*, biaya transisi, *inertia* terhadap intensi penggunaan sistem baru di Jakarta, serta memperlihatkan karakteristik responden. Pengujian dan pengolahan data menggunakan jenis pengujian *Structural Equation Modelling (SEM) Partial Least Squares (PLS)* dengan alat analisis SmartPLS versi 3.2.8 menyimpulkan bahwa 3 hipotesis didukung dalam penelitian ini dengan detail sebagai berikut:

1. *Incumbent System Habit* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *Inertia* (H1). Hipotesis tersebut dibuktikan oleh hasil t-statistik yang bernilai lebih besar dari 1,96, level signifikan yang berada di bawah 0,05 serta memiliki nilai *path coefficient* yang positif. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa jika *incumbent system habit* meningkat, maka *inertia* juga akan meningkat. Sebaliknya, jika *incumbent system habit* menurun, maka *inertia* juga akan menurun.

2. Biaya Transisi memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *Inertia* (H2). Hipotesis tersebut dibuktikan oleh hasil t-statistik yang bernilai lebih besar dari 1,96, level signifikan yang berada di bawah 0,05 serta memiliki nilai *path coefficient* yang positif. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa jika biaya transisi meningkat, maka *inertia* juga akan meningkat. Sebaliknya, jika biaya transisi menurun, maka *inertia* juga akan menurun.
3. *Inertia* memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap intensi penggunaan sistem baru (H3). Hipotesis tersebut dibuktikan oleh hasil t-statistik yang bernilai lebih besar dari 1,96, level signifikan yang berada di bawah 0,05 serta memiliki nilai *path coefficient* yang negatif. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa jika *inertia* meningkat, maka intensi penggunaan sistem baru akan menurun. Sebaliknya, jika *inertia* menurun, maka intensi penggunaan sistem baru akan meningkat.

Mengacu kepada hasil pengolahan data dari penelitian ini memperlihatkan bahwa tujuan dari penelitian ini sesuai dan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Masalah umum dalam penelitian adalah menganalisis responden yang tidak menggunakan pembayaran digital, dalam hal ini OVO dan GO-PAY dengan porsi domisili responden non proporsional di 5 wilayah DKI Jakarta. Hasil dari uraian demografi lainnya telah dijelaskan pada bab sebelumnya.
2. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa *incumbent system habit* memiliki pengaruh signifikan terhadap *inertia*, biaya transisi memiliki pengaruh signifikan terhadap *inertia* dan *inertia* memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi penggunaan sistem baru. Pengolahan data menunjukkan bahwa nilai t-statistik pada tiga hipotesis yang lebih besar dari 1,96 sehingga nilai signifikansi berada di bawah 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa apabila 2 variabel independen meningkat, maka *inertia* akan meningkat. Hal tersebut tidak terlihat pada hubungan antara *inertia* dan intensi penggunaan sistem baru, dimana apabila *inertia* meningkat maka intensi penggunaan sistem baru akan menurun.

3. Berdasarkan nilai *R-Square*, dapat ditarik kesimpulan bahwa *inertia* dapat dijelaskan oleh incumbent system habit dan biaya transisi sebesar 63,2%, sedangkan 36,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berikutnya, 5,7% intensi penggunaan sistem baru dapat dijelaskan oleh *inertia*, sedangkan sebesar 94,3% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Implikasi Penelitian

Mengacu kepada hasil penelitian, terdapat beberapa fakta yang dapat memperkuat teori sehingga dapat diuraikan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

5.2.1 Implikasi Teoritis

Seluruh hasil analisis pada penelitian ini mendukung teori serta penelitian terdahulu yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Berdasarkan analisis data, hipotesis 1 terbukti bahwa *incumbent system habit* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia* dengan nilai t-statistik lebih besar dari 1,96 mengindikasikan hipotesis diterima serta nilai *path coefficient* yang bernilai positif, sehingga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Polites dan Karahanna (2012). Berdasarkan analisis data, hipotesis 2 terbukti bahwa biaya transisi memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia* dengan nilai t-statistik lebih besar dari 1,96 mengindikasikan hipotesis diterima serta nilai *path coefficient* yang bernilai positif, sehingga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Polites dan Karahanna (2012) serta Park dkk (2017). Berdasarkan analisis data, hipotesis 3 terbukti bahwa *inertia* memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap intensi penggunaan sistem baru dengan nilai t-statistik lebih besar dari 1,96 mengindikasikan hipotesis diterima serta nilai *path coefficient* yang bernilai positif, sehingga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Polites dan Karahanna (2012) serta Park dkk (2017). Incumbent system habit memiliki pengaruh paling besar terhadap *inertia* dibanding biaya transisi dengan nilai *path coefficient* sebesar 6,164. Maka dari itu, diharapkan

penelitian ini dapat memberikan fakta yang baru sebagai bentuk dukungan terhadap teori dan penelitian yang sudah ada.

5.2.2 Implikasi Praktis

Pertama, hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh pihak penyelenggara pembayaran digital, yaitu OVO dan GO-PAY untuk dapat memberikan edukasi kepada masyarakat kemudahan bertransaksi secara digital. Pihak penyelenggara perlu mengubah kebiasaan masyarakat yang masih terbiasa menggunakan sistem pembayaran tunai dalam kehidupan sehari-hari, dimana hal ini didasari pada hasil hipotesis 1 yang membuktikan bahwa *incumbent system habit* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia* dengan hasil t-statistik lebih besar dari 1,96 dan nilai *path coefficient* sebesar 0,647, serta nilai *loading factor* terbesar pada variabel *incumbent system habit* yaitu, “Saya berpendapat bahwa pembayaran tunai adalah pilihan utama saya dibandingkan pembayaran digital”. Dalam hal ini, pihak penyelenggara perlu mengubah ekosistem pembayaran tunai yang ada saat ini menjadi pembayaran digital sebagai suatu kebiasaan baru dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Sebagai contoh, saat ini beberapa pusat perbelanjaan di Jakarta telah menggunakan pembayaran digital untuk membayar parkir kendaraan dan tidak menerima pembayaran tunai. Selain itu, pihak penyelenggara dapat mengambil contoh dari Tiongkok dimana Alipay dapat digunakan untuk melakukan pembayaran tol. Alternatif lain yang dapat diterapkan oleh pihak penyelenggara adalah pemberian insentif berupa *cashback* setiap pengguna yang menggunakan *platform* pembayaran digital tersebut sehingga mendorong keinginan pengguna untuk bertransaksi melalui *platform* tersebut.

Kedua, pihak penyelenggara perlu mempermudah proses penggunaan pembayaran digital, mulai dari proses edukasi, peningkatan pengalaman pengguna pada aplikasi hingga proses mengisi saldo. Hal tersebut sesuai dengan hasil pengujian hipotesis penelitian bahwa biaya transisi yang terdiri dari usaha dan waktu berpengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia* sesuai dengan hasil t-statistik diatas persyaratan dan nilai

path coefficient yang bernilai positif, yang memberikan dampak enggan untuk berpindah meskipun sistem pembayaran digital menawarkan kemudahan dalam bertransaksi. Mengacu kepada nilai *loading factor* terbesar yaitu “Saya menguras tenaga apabila mempelajari sistem pembayaran digital OVO dan GO-PAY”, pihak penyelenggara perlu berdiskusi lebih dalam akan bagaimana meningkatkan kemudahan bagi calon pengguna, seperti saldo pada bank yang sinkron dengan saldo pada akun pengguna sehingga pengguna tidak perlu repot untuk mengisi saldo. Impikasi di atas diharapkan dapat mengurangi *inertia* pengguna untuk menggunakan sistem pembayaran digital sebagai sistem baru yang memberikan kemudahan kepada masyarakat. Penambahan *self service machine* di beberapa spot yang dilalui banyak masyarakat dapat menjadi alternatif bagi calon pengguna yang merasa kesulitan dalam melakukan *top up* saldo melalui bank maupun bagi calon pengguna yang tidak memiliki akun bank. Mesin tersebut dapat menerima uang tunai untuk proses pengisian saldo.

5.3 Keterbatasan

Penulis memiliki keterbatasan dalam menyusun penelitian ini, yaitu variabel yang diteliti hanya terdiri dari *incumbent system habit*, biaya transisi, *inertia* dan intensi penggunaan sistem baru, dimana penulis hanya memiliki waktu yang terbatas selama 2 bulan. Kemudian, pengumpulan data hanya sebatas pada 5 wilayah Jakarta dan jumlah responden yang memenuhi kriteria untuk dilakukan pengolahan data hanya berjumlah 100 responden. Selanjutnya, dengan hasil *R-Square* antara *inertia* dan intensi penggunaan sistem baru yang bernilai 5,7% diindikasikan sebagai hubungan yang kecil sehingga diperlukan penelitian selanjutnya terhadap variabel lainnya serta jumlah sampel penelitian yang lebih luas. Terkait dengan jumlah non-pengguna OVO dan GO-PAY di Jakarta, belum diketahui karakteristik responden dari non – pengguna tersebut.

5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Penulis menyarankan bagi yang ingin meneliti dalam cakupan yang sama dalam hal membahas objek atau variabel yang digunakan dalam penelitian ini, ataupun mengacu kepada penelitian ini sebagai dasar untuk penelitian sebelumnya agar untuk:

1. Memetakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, yang mungkin memiliki hubungan pengaruh yang lebih besar, baik pada variabel independen maupun variabel *intervening* terhadap variabel dependen sehingga dapat memberi informasi dan penjelasan lebih mendalam mengapa masyarakat Jakarta tidak menggunakan sistem pembayaran digital, dalam hal ini adalah OVO dan GO-PAY. Variabel lain yang dimaksud seperti biaya terpendam (*sunk cost*), persepsi kemudahan penggunaan, keuntungan relatif, serta normal subjektif terhadap intensi penggunaan sistem baru (Polites dan Karahanna, 2012).
2. Pengumpulan data responden dapat dilakukan tidak sebatas hanya pada daerah Jakarta saja, tetapi juga pada daerah lainnya di Indonesia.
3. Pembahasan pada pihak penyelenggara pembayaran digital lainnya yang lebih luas selain OVO dan GO-PAY.
4. Meningkatkan jumlah responden agar dapat disajikan data yang lebih akurat, serta memberi informasi secara komprehensif.
5. Mengumpulkan data karakteristik responden non pengguna OVO dan GO-PAY di Jakarta agar dapat diberikan implikasi penelitian yang lebih akurat.