

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan sistem informasi pembayaran digital *E-wallet* di Kabupaten Kuningan tidak semata-mata ditentukan oleh aspek teknis sistem, melainkan lebih dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas layanan, serta tingkat kepuasan pengguna sebagai faktor utama dalam membentuk manfaat yang dirasakan. Secara lebih rinci, simpulan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat Keberhasilan Sistem *E-wallet* dalam Perspektif Pengguna.

Sistem informasi *E-wallet* di Kabupaten Kuningan dapat dikategorikan berhasil dengan baik berdasarkan persepsi pengguna. Hal ini tercermin dari tingginya tingkat penggunaan serta kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan *E-wallet* sebagai sarana transaksi digital sehari-hari. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa *E-wallet* telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta efisiensi dalam aktivitas ekonomi. Selain itu, meningkatnya ketergantungan pengguna terhadap *E-wallet* juga mengindikasikan bahwa sistem ini telah menjadi bagian penting dalam transformasi perilaku masyarakat menuju ekosistem pembayaran digital. Dengan demikian, keberhasilan sistem tidak hanya dilihat dari aspek penggunaan semata, tetapi juga dari sejauh mana sistem mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna.

2. Peran Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan sebagai Determinan Utama.

Kualitas informasi dan kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan serta kepuasan pengguna *E-wallet*. Informasi yang disajikan secara akurat, relevan, dan tepat waktu memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi digital. Di sisi lain, kualitas layanan yang mencakup responsivitas, kecepatan penanganan masalah, serta kemudahan akses bantuan berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem *E-wallet* tidak hanya bergantung pada kemampuan sistem dalam menjalankan fungsi teknis, tetapi juga pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna. Dengan kata lain, kualitas informasi dan layanan menjadi faktor kunci yang mendorong keberlanjutan penggunaan serta peningkatan kepuasan pengguna.

3. Ketidaksignifikanan Kualitas Sistem dalam Mempengaruhi Penggunaan.

Kualitas sistem tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-wallet*. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna telah menganggap kualitas sistem sebagai standar dasar yang harus dipenuhi oleh setiap aplikasi digital, sehingga tidak lagi menjadi faktor utama dalam menentukan keputusan penggunaan. Selama sistem mampu berfungsi dengan baik, stabil, dan aman, pengguna cenderung tidak lagi menjadikan aspek teknis sebagai pertimbangan utama. Sebaliknya, perhatian pengguna lebih berfokus pada kualitas informasi yang disajikan serta kualitas layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran

perspektif pengguna dari orientasi teknis menuju orientasi pengalaman (*User experience*), di mana keberhasilan sistem lebih ditentukan oleh nilai yang dirasakan pengguna dibandingkan oleh performa teknis semata.

4. Peran Strategis Penggunaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.

Penggunaan dan kepuasan pengguna terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) yang dirasakan. Semakin tinggi intensitas penggunaan *E-wallet* dan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka semakin besar pula manfaat yang diperoleh, seperti kemudahan dalam bertransaksi, efisiensi waktu, serta peningkatan kenyamanan dalam aktivitas ekonomi sehari-hari. Dalam hal ini, kepuasan pengguna menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi manfaat bersih, yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna memiliki peran sentral dalam menentukan keberhasilan sistem. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem *E-wallet* tidak hanya diukur dari seberapa sering sistem digunakan, tetapi juga dari sejauh mana sistem mampu memberikan nilai tambah nyata bagi pengguna.

5. Kelayakan Model *DeLone* dan *McLean* dalam Konteks Lokal.

Model Keberhasilan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean* yang digunakan dalam penelitian ini terbukti memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel dalam konteks penggunaan *E-wallet* di Kabupaten Kuningan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *R-Square* yang menggambarkan bahwa variabel dalam model mampu menjelaskan variasi manfaat bersih secara signifikan. Dengan demikian, model ini dapat dinyatakan relevan dan aplikatif dalam mengevaluasi keberhasilan sistem informasi pembayaran digital, khususnya pada konteks wilayah non-metropolitan. Temuan ini juga memperkuat bahwa pendekatan

multidimensi dalam model *DeLone* dan *McLean* mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keberhasilan sistem dari perspektif pengguna. in sud

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi pembayaran digital *E-wallet* di Kabupaten Kuningan, saran yang diberikan dalam penelitian ini disusun secara komprehensif dengan mempertimbangkan temuan empiris terkait pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, serta kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih yang dihasilkan. Saran ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan strategis bagi berbagai pihak dalam meningkatkan kualitas dan keberhasilan sistem *E-wallet* secara berkelanjutan.

1. Bagi peneyedia layanan *E-wallet*.

Penyedia layanan *E-wallet* disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas informasi dan kualitas layanan sebagai faktor utama yang terbukti memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Penyajian informasi transaksi perlu ditingkatkan dari sisi keakuratan, kelengkapan, kejelasan, serta ketepatan waktu, sehingga pengguna dapat memperoleh informasi yang dapat dipercaya dan mudah dipahami dalam setiap aktivitas transaksi. Selain itu, transparansi informasi seperti riwayat transaksi, notifikasi pembayaran, dan detail saldo perlu terus dioptimalkan guna meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Di sisi lain, kualitas layanan perlu dikembangkan secara lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan kecepatan respon customer service, penyediaan layanan bantuan yang mudah diakses, serta kemampuan dalam menangani keluhan atau permasalahan pengguna secara efektif dan efisien. Pengembangan layanan berbasis digital seperti

chatbot, pusat bantuan interaktif, serta sistem penanganan keluhan yang terintegrasi juga dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas layanan.

Meskipun kualitas sistem tidak terbukti berpengaruh signifikan dalam penelitian ini, penyedia layanan tetap perlu menjaga stabilitas, keamanan, dan keandalan sistem sebagai fondasi utama dalam operasional *E-wallet*. Sistem yang aman dan stabil akan mencegah terjadinya gangguan transaksi serta meningkatkan kepercayaan pengguna dalam jangka panjang. Oleh karena itu, pengembangan *E-wallet* sebaiknya tidak hanya berorientasi pada inovasi fitur, tetapi juga pada peningkatan pengalaman pengguna secara menyeluruh (*User experience*) yang berkelanjutan.

2. Bagi Pengguna

Pengguna *E-wallet* diharapkan dapat memanfaatkan layanan pembayaran digital secara optimal dalam mendukung aktivitas transaksi sehari-hari. Penggunaan *E-wallet* secara maksimal, seperti memanfaatkan berbagai fitur pembayaran, promo, maupun integrasi layanan digital lainnya, dapat meningkatkan efisiensi waktu dan kemudahan dalam bertransaksi. Selain itu, pengguna juga diharapkan dapat lebih selektif dalam memilih layanan *E-wallet* dengan mempertimbangkan kualitas informasi dan layanan yang diberikan oleh penyedia.

Di samping itu, penting bagi pengguna untuk meningkatkan kesadaran terhadap keamanan digital dalam penggunaan *E-wallet*. Hal ini mencakup menjaga kerahasiaan data pribadi, tidak membagikan kode OTP kepada pihak lain, serta berhati-hati terhadap potensi penipuan digital. Dengan penggunaan yang bijak dan aman, manfaat dari sistem *E-wallet* dapat dirasakan secara lebih maksimal dan berkelanjutan dalam kehidupan sehari-hari.

3. Bagi Pemerintah dan Pemangku Kebijakan Kabupaten Kuningan.

Pemerintah daerah diharapkan dapat berperan aktif dalam mendukung pengembangan ekosistem pembayaran digital, khususnya di wilayah non-metropolitan seperti Kabupaten Kuningan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui penyelenggaraan program literasi keuangan digital yang lebih terarah dan berkelanjutan, sehingga masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai manfaat, risiko, serta cara penggunaan *E-wallet* secara optimal.

Selain itu, pemerintah juga perlu mendukung penguatan infrastruktur digital yang memadai guna memastikan akses layanan *E-wallet* dapat digunakan secara merata oleh masyarakat. Regulasi yang berkaitan dengan keamanan transaksi digital, perlindungan data pengguna, serta pengawasan terhadap penyedia layanan *E-wallet* juga perlu diperkuat untuk menciptakan ekosistem digital yang aman dan terpercaya. Kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan, dan institusi pendidikan juga menjadi faktor penting dalam mendorong adopsi dan keberhasilan sistem pembayaran digital secara luas.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti trust (kepercayaan), perceived risk (persepsi risiko), dan keamanan sistem, yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem *E-wallet*. Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem pembayaran digital.

Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat memperluas cakupan wilayah penelitian serta meningkatkan jumlah sampel agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi. Penggunaan metode analisis lain atau pendekatan kombinasi (mixed method), yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku pengguna serta keberhasilan sistem *E-wallet* dalam berbagai konteks penggunaa.