

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengujian terhadap sebelas hipotesis pengaruh langsung menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, penelitian ini menyimpulkan bahwa adopsi *e-wallet* pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan lebih banyak digerakkan oleh faktor-faktor pendorong (*enabling factors*) daripada terhambat oleh faktor-faktor penghambat (*inhibiting factors*). Secara lebih rinci, simpulan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1) Pengaruh *Technology Readiness* terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*

Dari keempat dimensi *Technology Readiness*, *Optimism* terbukti paling dominan dan konsisten, dengan pengaruh positif signifikan terhadap PEOU ($\beta = 0,343$; $p = 0,000$) maupun PU ($\beta = 0,388$; $p = 0,000$). *Innovativeness* berpengaruh signifikan terhadap PEOU ($\beta = 0,298$; $p = 0,000$), tetapi tidak terhadap PU ($\beta = 0,022$; $p = 0,736$), yang menunjukkan bahwa kecenderungan adopsi teknologi baru belum otomatis membentuk keyakinan atas nilai fungsional *e-wallet*. *Discomfort* hanya berpengaruh negatif terhadap PEOU ($\beta = -0,172$; $p = 0,038$), sedangkan *Insecurity* tidak signifikan pada jalur mana pun. Pola ini mencerminkan bahwa pada Generasi Z yang sudah akrab dengan ekosistem digital, dimensi inhibitor TR tidak lagi menjadi penghalang utama adopsi—selaras dengan kerangka Parasuraman (2000) di mana motivator lebih dominan dari inhibitor.

2) Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention to Use*

Baik PEOU maupun PU terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *e-wallet* (ITU), dengan koefisien jalur masing-

masing $\beta = 0,373$ ($p = 0,000$) dan $\beta = 0,361$ ($p = 0,000$). Yang menarik, PEOU juga berpengaruh signifikan terhadap PU dengan koefisien tertinggi dalam model ($\beta = 0,447$; $p = 0,000$), yang berarti kemudahan penggunaan berfungsi sebagai pintu masuk evaluasi manfaat sistem. Temuan ini menegaskan bahwa jika pengguna sudah merasa mudah mengoperasikan e-wallet, mereka lebih cenderung menilai sistem itu berguna—dan akhirnya berniat menggunakannya. Pola ini mengonfirmasi proposisi inti TAM Davis (1989) secara empiris dalam konteks adopsi e-wallet oleh Generasi Z di Kabupaten Kuningan.

3) Pengaruh Tidak Langsung Technology Readiness terhadap Behavioral Intention to Use melalui Mediasi PU dan PEOU

Dimensi TR terbukti memengaruhi ITU secara tidak langsung melalui jalur mediasi, dengan PEOU sebagai mediator yang lebih efektif dibanding PU. Optimism menunjukkan efek mediasi paling kuat, termasuk melalui jalur mediasi ganda $OPT \rightarrow PEOU \rightarrow PU \rightarrow ITU$ ($\beta = 0,153$; $p = 0,000$). Innovativeness hanya berpengaruh melalui jalur yang melibatkan PEOU, bukan PU langsung, sedangkan Discomfort hanya signifikan melalui $DIS \rightarrow PEOU \rightarrow ITU$ ($\beta = -0,064$; $p = 0,047$), dan Insecurity tidak signifikan di jalur mediasi mana pun. Pola ini memperkuat argumen Lin et al., (2007) dalam TRAM bahwa dimensi TR tidak bekerja langsung terhadap niat adopsi, melainkan melalui mekanisme mediasi konstruk persepsi TAM—dengan PEOU sebagai mediator primer yang menghubungkan kesiapan psikologis dengan evaluasi fungsional sistem.

4) Variabel Paling Dominan dalam Model TRAM

Optimism adalah variabel paling dominan dalam model TRAM penelitian ini, karena merupakan satu-satunya dimensi TR yang berpengaruh signifikan terhadap kedua variabel mediasi sekaligus—PEOU ($\beta = 0,343$; $p = 0,000$) dan PU ($\beta = 0,388$; $p = 0,000$). Efek tidak langsungnya melalui jalur mediasi ganda $OPT \rightarrow PEOU \rightarrow PU \rightarrow ITU$ juga tertinggi dalam model ($\beta = 0,153$; $p = 0,000$). Dengan nilai R^2 untuk ITU sebesar

0,445, model memiliki daya penjas yang memadai, dan sikap optimis terhadap teknologi terkonfirmasi sebagai prediktor utama adopsi e-wallet pada pengguna muda di daerah. Temuan ini selaras dengan Lin et al. (2007) yang menyatakan bahwa dimensi promotif TR—khususnya Optimism—adalah penggerak utama proses penerimaan teknologi melalui konstruk persepsi TAM.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan simpulan di atas, berikut disampaikan saran dan rekomendasi yang ditujukan kepada tiga pemangku kepentingan utama: pengembang layanan *e-wallet*, pemangku kebijakan di Kabupaten Kuningan, serta peneliti yang akan melanjutkan kajian dalam topik ini.

1. Saran Teoritis

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model TRAM dengan menambahkan variabel moderasi seperti *social influence* atau *perceived trust*, mengingat dimensi *Insecurity* tidak terbukti signifikan pada jalur manapun dalam penelitian ini ($T = 0,620$; $p = 0,535$ untuk jalur $INS \rightarrow PEOU$; $T = 1,271$; $p = 0,204$ untuk jalur $INS \rightarrow PU$). Penelitian lanjutan juga dapat menguji apakah ketidaksignifikanan *Insecurity* bersifat konsisten pada populasi Generasi Z di wilayah lain, atau merupakan karakteristik spesifik konteks Kabupaten Kuningan.

2. Saran bagi Pengembang dan Penyedia Layanan *E-Wallet*

Mengingat *Optimism* terbukti sebagai prediktor utama dengan koefisien jalur tertinggi terhadap PU ($\beta = 0,388$) maupun PEOU ($\beta = 0,343$), penyedia layanan *e-wallet* disarankan untuk merancang strategi komunikasi yang secara aktif memperkuat keyakinan positif pengguna terhadap teknologi, misalnya melalui kampanye edukasi digital yang menonjolkan manfaat nyata dan kemudahan penggunaan aplikasi. Selain itu, mengingat PEOU memiliki koefisien jalur tertinggi dalam model ($\beta = 0,447$ terhadap

PU), antarmuka (*interface*) yang intuitif perlu menjadi prioritas utama dalam pengembangan produk.

3. Saran bagi Pemangku Kebijakan di Kabupaten Kuningan

Pemerintah daerah dan otoritas terkait disarankan untuk mendorong dan melaksanakan sosialisasi program literasi digital yang berorientasi pada penguatan sikap optimis dan inovatif terhadap teknologi finansial, khususnya bagi Generasi Z. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jalur *Innovativeness* → PEOU → ITU terbukti signifikan ($\beta = 0,111$; $T = 2,853$; $p = 0,005$), sehingga program yang mendorong jiwa inovatif pengguna akan efektif dalam meningkatkan niat adopsi melalui peningkatan persepsi kemudahan penggunaan.

4. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian berikutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel ke kabupaten/kota lain di Jawa Barat guna menguji generalisabilitas model TRAM. Penggunaan metode *mixed methods* juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai alasan di balik ketidaksignifikanan *Insecurity* pada populasi Generasi Z, yang menjadi temuan menarik dalam penelitian ini. Di samping itu, penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi peran *Discomfort* yang hanya berpengaruh signifikan melalui satu jalur mediasi ($DIS \rightarrow PEOU \rightarrow ITU$; $\beta = -0,064$; $T = 1,989$; $p = 0,047$) namun tidak pada jalur lainnya, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika hambatan psikologis dalam adopsi teknologi finansial.