

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan, manfaat, pengalaman, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan dalam penggunaan alat pembayaran digital OVO. Berdasarkan analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Kemudahan tidak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan alat pembayaran digital OVO

Dalam kesimpulan ini, kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi faktor yang signifikan atau perhatian utama bagi Generasi Milenial dalam menggunakan atau mengoperasikan alat pembayaran digital berbasis server seperti OVO. Generasi Milenial mungkin memiliki tingkat pemahaman teknologi yang tinggi dan kebiasaan penggunaan yang sudah terbentuk sejak dini, sehingga kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi faktor yang mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan aplikasi OVO.

Kesimpulan ini didasarkan pada konteks penelitian yang spesifik, yaitu pada sampel responden berusia 19-26 tahun dan penggunaan aplikasi OVO. Hasil ini mungkin tidak dapat langsung diterapkan pada populasi yang lebih luas atau pada platform pembayaran digital lainnya. Selain itu, faktor-faktor lain seperti preferensi pribadi, pengalaman pengguna, atau faktor ekonomi juga dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital.

2. Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan alat pembayaran digital OVO

Dalam kesimpulan ini, penggunaan pembayaran digital dapat mempermudah dan mempercepat proses transaksi, mengurangi ketergantungan pada uang tunai, dan memungkinkan aksesibilitas yang lebih baik. Pengguna juga dapat menghindari kerumitan dan waktu yang dibutuhkan untuk mencari uang tunai atau menukar uang. Dengan demikian, penggunaan pembayaran digital OVO dapat memberikan manfaat dalam hal efisiensi dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Selain itu, kemampuan pembayaran digital untuk meningkatkan produktivitas juga dapat menjadi faktor yang menarik. Dengan menggunakan pembayaran digital, pengguna dapat melakukan transaksi secara online, termasuk pembayaran tagihan, pembelian produk atau layanan, dan transfer uang dengan cepat dan mudah. Ini dapat menghemat waktu dan tenaga pengguna, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas dalam kegiatan sehari-hari.

3. Pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan alat pembayaran digital OVO

Dalam kesimpulan ini, responsivitas dan kecepatan aplikasi pembayaran digital sangat penting dalam mempengaruhi pengalaman pengguna. Jika aplikasi OVO merespons dan beroperasi dengan cepat, pengguna akan merasa terbantu dalam melakukan transaksi keuangan dengan efisien. Hal ini dapat meningkatkan

tingkat kepuasan pengguna dan memperkuat minat mereka untuk terus menggunakan OVO sebagai alat pembayaran.

Selain itu, rasa aman dan nyaman saat menggunakan pembayaran digital juga menjadi faktor penting. Pengguna merasa terlindungi dan percaya pada sistem keamanan OVO, serta merasa nyaman dalam menyimpan uang dan melakukan transaksi di dalam aplikasi tersebut. Pengalaman ini dapat membangun hubungan yang kuat antara pengguna dan platform pembayaran digital, serta meningkatkan minat mereka untuk terus menggunakan OVO sebagai alat pembayaran.

Tingkat kepuasan dan kebahagiaan pengguna dengan pengalaman menggunakan OVO juga memiliki dampak yang signifikan. Jika pengguna merasa puas dan bahagia dengan pengalaman mereka, mereka lebih cenderung menjadi pengguna setia dan merekomendasikan OVO kepada orang lain. Kepuasan pengguna yang tinggi juga dapat memperkuat citra positif OVO sebagai alat pembayaran digital yang handal dan berkualitas.

4. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan alat pembayaran digital OVO

Dalam kesimpulan ini, ketika pengguna merasakan bahwa OVO dapat memenuhi kebutuhan keuangan mereka dengan baik melalui penyediaan layanan jasa dan produk yang relevan, mereka cenderung memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap alat pembayaran digital OVO. Selain itu, kepercayaan terhadap keamanan aplikasi OVO juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna. Jika pengguna percaya bahwa OVO memiliki sistem keamanan yang

baik dan dapat melindungi informasi dan transaksi keuangan mereka, mereka akan merasa aman dalam menggunakan OVO sebagai alat pembayaran digital.

Perhatian yang diberikan oleh OVO kepada pengguna, seperti menyediakan kualitas layanan yang baik dan memberikan informasi yang jelas, juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan pengguna. Pengguna merasa bahwa OVO peduli terhadap kebutuhan dan kepuasan mereka, sehingga memunculkan rasa minat dan keterikatan dalam menggunakan OVO sebagai alat pembayaran digital.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki peran penting dalam mempengaruhi minat penggunaan pembayaran digital OVO. Dalam konteks ini, OVO dapat memperkuat kepercayaan pengguna dengan terus menyediakan layanan jasa dan produk yang dibutuhkan, menjaga keamanan aplikasi, dan memberikan perhatian yang baik kepada pengguna. Dengan demikian, upaya untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan pengguna menjadi faktor kunci dalam kesuksesan OVO sebagai alat pembayaran digital.

5.2. Implikasi Manajerial

Maka implikasi manajerial yang dapat disampaikan oleh peneliti, sebagai berikut;

1. pada variabel kemudahan, kesimpulan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi faktor yang signifikan dalam mempengaruhi minat Generasi Milenial untuk menggunakan OVO. Dalam konteks ini, implikasi manajerialnya adalah bahwa manajemen OVO harus memperhatikan

faktor-faktor lain yang dapat menarik minat pengguna. Fokus pada manfaat yang dirasakan oleh pengguna menjadi kunci penting. Manajemen OVO perlu mengidentifikasi dan memperkuat nilai tambah yang diberikan oleh OVO kepada pengguna, seperti efisiensi dalam bertransaksi, kenyamanan, penghematan waktu, dan fitur-fitur unik yang membedakan OVO dari pesaing. Dengan meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh pengguna, OVO dapat memperluas pangsa pasar dan mempertahankan keunggulan kompetitif;

2. pada variabel manfaat, kesimpulan menunjukkan bahwa penggunaan pembayaran digital OVO memberikan manfaat dalam hal efisiensi, kenyamanan, penghematan waktu, dan peningkatan produktivitas. Implikasi manajerialnya adalah bahwa manajemen OVO harus terus mengembangkan fitur dan fungsionalitas yang dapat meningkatkan manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Ini dapat mencakup pengembangan integrasi dengan layanan atau platform lain yang relevan, peningkatan kemampuan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, peningkatan kecepatan dan responsivitas sistem, serta pengoptimalan proses transaksi. Dengan fokus pada peningkatan manfaat yang diberikan kepada pengguna, OVO dapat memperkuat loyalitas pengguna dan menarik minat baru dari calon pengguna;
3. pada variabel pengalaman, kesimpulan menunjukkan bahwa responsivitas dan kecepatan aplikasi OVO, rasa aman dan nyaman dalam menggunakan aplikasi, serta tingkat kepuasan dan kebahagiaan pengguna dengan pengalaman

menggunakan OVO sangat penting dalam mempengaruhi minat penggunaan. Implikasi manajerialnya adalah bahwa manajemen OVO perlu terus meningkatkan pengalaman pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa aplikasi OVO tetap responsif, sistem beroperasi dengan cepat, dan pengguna tidak mengalami kendala teknis saat bertransaksi. Keamanan menjadi faktor krusial, oleh karena itu OVO harus terus meningkatkan sistem keamanan dan melibatkan upaya pencegahan kejahatan siber. Perhatian yang diberikan kepada pengguna juga sangat penting, seperti menyediakan layanan pelanggan yang responsif, memberikan informasi yang jelas dan komprehensif, serta mendengarkan umpan balik dan kebutuhan pengguna. Dengan memberikan pengalaman pengguna yang positif, OVO dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pengguna dan meningkatkan minat mereka untuk terus menggunakan OVO sebagai alat pembayaran digital;

4. pada variabel kepercayaan, kesimpulan menunjukkan bahwa kepercayaan yang tinggi terhadap OVO memainkan peran penting dalam mempengaruhi minat penggunaan. Implikasi manajerialnya adalah bahwa manajemen OVO harus terus membangun dan memperkuat kepercayaan pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan layanan jasa dan produk yang relevan dengan kebutuhan pengguna, menjaga keamanan aplikasi dengan melibatkan teknologi keamanan terbaru, serta memberikan perhatian yang baik kepada pengguna. Komunikasi yang jelas dan edukasi kepada pengguna mengenai keamanan dan privasi juga penting dalam membangun kepercayaan. Selain itu, OVO dapat

mempertimbangkan upaya kolaborasi dengan pihak ketiga yang memiliki reputasi baik, seperti lembaga keuangan terpercaya atau mitra bisnis yang terkenal. Dengan membangun kepercayaan yang kuat, OVO dapat menarik minat pengguna baru, mempertahankan pengguna yang ada, dan memposisikan diri sebagai alat pembayaran digital yang handal dan berkualitas.

