

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi DANA di Kabupaten Banyumas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi DANA di Kabupaten Banyumas.
2. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi DANA di Kabupaten Banyumas.
3. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi DANA di Kabupaten Banyumas.
4. Citra Merek, Kepercayaan, dan Keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi DANA di Kabupaten Banyumas.

Variabel dengan Pengaruh Terbesar (Dominan) Citra Merek (X1) merupakan variabel yang memiliki pengaruh signifikan dan paling besar (dominan) secara parsial terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi DANA di Kabupaten Banyumas. Berdasarkan hasil uji statistik, variabel Citra Merek mencatatkan nilai t hitung tertinggi sebesar 5,750 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) serta koefisien regresi terbesar yaitu 0,289. Hal ini menunjukkan bahwa reputasi dan citra DANA sebagai salah satu pionir dompet digital terbesar di Indonesia bertindak sebagai kekuatan psikologis utama yang melandasi keputusan masyarakat untuk tetap bertahan menggunakan aplikasi ini.

Di tengah maraknya isu serangan siber dan penyebaran tautan palsu (*phishing*), citra merek yang kuat memberikan semacam "toleransi awal" (*initial trust barrier*) di benak pengguna. Pengguna mempersepsikan bahwa merek yang sudah besar dan mapan memiliki kesiapan serta kapabilitas yang lebih baik untuk mengelola risiko krisis kiber dibanding kompetitornya.

Variabel dengan Pengaruh Terkecil Keamanan (X3) merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif terkecil secara parsial terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi DANA di Kabupaten Banyumas. Variabel Keamanan mencatatkan nilai *t* hitung sebesar 1,260 dengan signifikansi 0,000 serta koefisien regresi terkecil sebesar 0,148. Variabel Kepercayaan (X2) berada di posisi tengah dengan nilai koefisien regresi 0,195 dan *t* hitung 0,787. Meskipun secara parsial hasil uji statistik menunjukkan kontribusi nilai matematis yang paling kecil di antara variabel lainnya, aspek keamanan tetap terbukti berpengaruh signifikan. Kontribusi strukturalnya yang lebih kecil dalam model regresi ini disebabkan oleh kondisi objektif di lapangan, di mana persepsi pengguna terhadap keamanan bersifat dinamis dan sangat sensitif terhadap stimulus eksternal (seperti berita kebocoran data dan kasus saldo hilang). Ketika pengguna berulang kali dihadapkan pada ancaman *phishing*, mereka cenderung menilai fungsi keamanan teknis murni sebagai suatu standar wajib (*must-have feature*) yang nilainya konstan, sehingga dorongan utama beralih pada kekuatan citra korporasi dalam menjamin stabilitas secara keseluruhan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi di atas, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Aplikasi DANA (PT Espay Debit Indonesia Koe)
 - a. Peningkatan Edukasi Keamanan: DANA diharapkan lebih proaktif dalam memberikan edukasi kepada pengguna di daerah, khususnya Kabupaten Banyumas, mengenai cara mendeteksi serangan siber melalui *link* palsu agar pengguna merasa lebih terlindungi.
 - b. Transparansi Informasi: Jika terjadi gangguan sistem atau potensi ancaman data, perusahaan sebaiknya memberikan informasi secara transparan dan cepat untuk menjaga stabilitas kepercayaan pengguna.
2. Bagi Masyarakat/Pengguna : Pengguna diharapkan lebih berhati-hati dalam mengeklik tautan yang mencurigakan dan selalu memperbarui informasi mengenai fitur keamanan terbaru yang disediakan oleh aplikasi agar terhindar dari kerugian finansial.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Mengingat nilai *R-Square* (koefisien determinasi) yang menunjukkan masih adanya variabel lain di luar model ini, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain seperti *Social Influence* (Pengaruh Sosial) atau *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan).
 - b. Memperluas cakupan wilayah penelitian tidak hanya di Kabupaten Banyumas, agar hasil penelitian memiliki generalisasi yang lebih luas dalam konteks pengguna dompet digital di Indonesia.

Pada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel keamanan merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kabupaten Banyumas, maka perusahaan disarankan untuk memprioritaskan peningkatan aspek keamanan secara menyeluruh.

Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penguatan sistem perlindungan data pengguna, peningkatan fitur keamanan seperti verifikasi berlapis, serta pemberian edukasi kepada pengguna mengenai pentingnya menjaga keamanan akun. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan transparansi dalam penanganan insiden keamanan dan memberikan respons yang cepat terhadap keluhan pengguna. Dengan demikian, peningkatan keamanan diharapkan dapat mempertahankan kepercayaan pengguna dan mendorong keputusan penggunaan secara berkelanjutan.

C. Implikasi Penelitian

1. Perusahaan perlu menyadari bahwa di Kabupaten Banyumas, keamanan bukan sekadar fitur teknis, melainkan elemen pembentuk citra. Keberhasilan menangani isu kebocoran data akan secara langsung meningkatkan kepercayaan dan memperkuat loyalitas pengguna.
2. Strategi komunikasi pemasaran sebaiknya tidak hanya menonjolkan kemudahan transaksi, tetapi juga edukasi keamanan untuk memitigasi dampak serangan *link* palsu.

D. Keterbatasan Penelitian

Tidak bisa dipungkiri bahwasannya peneliti maupun penelitian ini jauh dari kata sempurna, yang mana memiliki keterbatasan sebagai berikut :

1. Peneliti ini masih menggunakan empat variabel, Yaitu : Citra Merek, Kepercayaan, Keamanan dan Keputusan Penggunaan.

Meskipun sebenarnya masih terdapat variabel yang lebih beragam seperti kemudahan, kebiasaan dan lain sebagainya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan penggunaan variabel variabel lain diluar variabel yang sudah ada di dalam penelitian ini yang dirasa dapat meningkatkan keputusan penggunaan pada aplikasi DANA.

2. Sampel dalam penelitian ini hanya berjumlah 110 Responden.

Hal ini menyebabkan hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada populasi yang lebih luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah subjek dan variasi demografi agar analisis faktor yang dilakukan lebih akurat."

3. Hanya Menggunakan Metode Kuesioner Dalam Memperoleh Data Responden.

Dalam memperoleh data dari responden sebenarnya dapat menggunakan lebih dari satu metode tidak hanya menyebarkan kuesioner, bisa juga seperti wawancara, observasi dan lain sebagainya.

4. Memiliki konteks lain atau tentang *Fintech* lain

Fokus penelitian ini hanya terbatas pada konteks dompet digital (*e-wallet*) DANA dan dibatasi pada wilayah geografis Kabupaten Banyumas saja. Karakteristik sistem keamanan, strategi pemulihan akun, serta basis pengguna DANA bisa jadi berbeda secara signifikan apabila dibandingkan dengan platform teknologi finansial (*fintech*) lainnya—baik dalam kategori *e-wallet* lain (seperti ShopeePay, GoPay, OVO) maupun jenis *fintech* yang berbeda seperti *peer-to-peer (P2P) lending*, investasi digital, atau *digital banking*. Akibatnya, hasil penelitian ini belum tentu dapat digeneralisasikan secara mutlak pada industri *fintech* secara keseluruhan. Peneliti masa depan diharapkan dapat memperluas cakupan studi dengan melakukan penelitian komparatif antarkonteks *fintech* atau melibatkan platform digital lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan komprehensif.

5. Penelitian ini dilakukan dengan cara *Crosecctional*

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *cross-sectional*, di mana pengumpulan data dari responden hanya dilakukan pada satu waktu tertentu (yaitu antara bulan Januari hingga Maret 2026). Keterbatasan metode ini adalah ketidakmampuannya dalam mengukur dinamika perubahan perilaku atau persepsi pengguna dalam jangka panjang.

Mengingat ancaman siber dan modus penipuan tautan palsu (*phishing*) terus berkembang secara dinamis dari waktu ke waktu, persepsi responden mengenai citra merek, kepercayaan, dan keamanan aplikasi DANA dapat berubah di masa depan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan longitudinal guna mengamati perubahan perilaku pengguna secara bertahap dalam rentang waktu yang lebih lama.

