

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui unsur-unsur apa saja yang mempengaruhi penggunaan kartu kredit dan penggunaan kartu debit terhadap *e-payment* di Negara Indonesia. Faktor-faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah ekspektansi kinerja , ekspektansi usaha, sikap terhadap penggunaan teknologi, pengaruh sosial, kondisi yang membantu, kemandirian diri dan kegelisahan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit.

Dalam penelitian ini terdapat kesimpulan bahwa dari data kuisioner yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini, diketahui tingkat penggunaan kartu kredit lebih rendah dibandingkan dengan tingkat penggunaan kartu debit.

Penggunaan kartu kredit cenderung dipengaruhi oleh ekspektansi kinerja dan sikap terhadap penggunaan teknologi, sedangkan penggunaan kartu debit dipengaruhi oleh sikap terhadap penggunaan teknologi dan kondisi yang membantu.

Ekspektansi kinerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit. Semakin tinggi ekspektansi kinerja yang diberikan maka akan semakin tinggi niat perilaku menggunakan kartu kredit yang akan diterima oleh responden kartu kredit. Namun, ekspektansi kinerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan kartu debit.

Sehingga, semakin tinggi ekspektansi kinerja semakin tinggi pula penolakan terhadap niat perilaku menggunakan kartu debit.

Ekspektansi usaha tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit. Semakin tinggi ekspektansi usaha yang diberikan maka akan semakin tinggi juga penolakan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit.

Sikap terhadap penggunaan teknologi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit. Semakin tinggi sikap terhadap penggunaan teknologi maka akan semakin tinggi juga niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit.

Pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit. Semakin tinggi pengaruh sosial yang diberikan maka akan semakin tinggi juga penolakan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit.

Kondisi yang membantu tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit. Semakin tinggi kondisi yang membantu maka akan semakin tinggi juga penolakan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit. Namun, kondisi yang membantu memiliki pengaruh signifikan positif terhadap niat perilaku menggunakan kartu debit. Sehingga, semakin tinggi kondisi yang membantu semakin tinggi juga niat perilaku menggunakan kartu debit.

Kemampuan diri tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit. Semakin tinggi kemampuan diri maka akan semakin tinggi juga penolakan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit.

kegelisahan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit. Semakin tinggi kegelisahan maka semakin tinggi juga penolakan terhadap niat perilaku menggunakan kartu kredit dan kartu debit.

5.2 Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan seperti:

1. Penyebaran kuesioner secara *online* dengan menggunakan *google forms* belum maksimal keakuratannya, dikarenakan penulis tidak bisa berinteraksi langsung tentang seberapa besar pengetahuan responden terhadap penggunaan kartu kredit dan kartu debit terkait *e-payment* di Indonesia.
2. *E-payment* yang dibahas dalam penelitian ini hanya kartu kredit dan kartu debit. Penelitian ini tidak membahas *e-payment* yang lainnya.
3. Penelitian ini hanya membahas tingkat penggunaan kartu kredit dan kartu debit terhadap *e-payment* yang ada di Negara Indonesia, tidak membahas kelemahan dan kejahatan yang pernah terjadi terkait penggunaan kartu kredit dan kartu debit di Negara Indonesia.
4. Penelitian ini hanya mengambil data responden yang ada di Negara Indonesia dan penelitian ini tidak mengambil data responden luar negeri.

5.3 Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Penelitian mendatang diharapkan mampu membahas semua jenis *e-payment* yang ada di Negara Indonesia untuk membantu Pemerintah dalam program Gerakan Nasional Non Tunai.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu membandingkan tingkat adopsi *e-payment* Negara Indonesia dengan negara lain khususnya pada benua Asia.

5.4 Implikasi Manajerial

Kartu kredit dapat diandalkan oleh nasabah dalam memenuhi proses transaksi belanja, sehingga nasabah tidak perlu membawa uang tunai yang banyak. Kartu kredit memberikan kemudahan dalam transaksi berbelanja dan tidak membuang waktu nasabah. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan niat perilaku nasabah untuk terus menggunakan kartu kredit dalam transaksi belanja.

Banyak pilihan kartu kredit untuk transaksi belanja. Setiap bank memberikan fasilitas kartu kredit dengan keuntungan, promo dan kerja sama yang berbeda-beda. Beragam pilihan tersebut membuat nasabah untuk mencari pilihan kartu kredit yang paling sesuai untuk memenuhi kebutuhan hidup yang dibutuhkan.

Banyak transaksi belanja saat ini telah mendukung pembayaran melalui kartu kredit. Sehingga kartu kredit dapat dibawa setiap saat. Bank memberikan kemudahan dalam penerbitan surat keterangan lunas apabila nasabah telah lunas membayar semua tunggakan dan penghapusan iuran tahunan pada saat nasabah melakukan permohonan kepada pihak bank yang bersangkutan.

Nasabah memiliki inisiatif tersendiri untuk menghubungi *call centre* apabila pin kartu kredit terblokir dan nasabah juga memiliki inisiatif tersendiri untuk melakukan permohonan kepada pihak bank menonaktifkan kartu kredit yang hilang untuk tidak disalahgunakan oleh pihak lain.

Nasabah merasa tidak nyaman ketika meminjamkan kartu kredit kepada orang lain. Lain halnya nasabah tidak merasakan kekhawatiran ketika menggunakan kartu kredit untuk transaksi belanja. Nasabah memiliki keinginan yang tinggi untuk menggunakan kartu kredit dalam memenuhi kebutuhan transaksi belanja.

Nasabah mengakui kinerja kartu debit sangat bagus, karena transaksi belanja dapat ditinjau kembali lewat fasilitas *internet banking* dan rekening koran. Sehingga nasabah dapat melihat semua transaksi yang telah dilakukan dengan menggunakan kartu debit selama beberapa periode tertentu.

Kinerja kartu debit sangat bagus, karena transaksi belanja nasabah dapat ditinjau kembali lewat fasilitas *internet banking* dan rekening koran. Sehingga nasabah dapat melihat semua transaksi yang telah dilakukan dengan menggunakan kartu debit selama beberapa periode tertentu.

Transaksi pembayaran menggunakan kartu debit itu mudah, praktis, cepat dan fleksibel. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan niat perilaku nasabah untuk menggunakan kartu debit dalam transaksi belanja. Nasabah kartu debit Indonesia sangat menyukai membawa kartu debit kemana-mana dibandingkan dengan membawa sejumlah uang tunai yang banyak.

Pembayaran elektronik menggunakan kartu debit sudah banyak dijumpai pada berbagai tempat perbelanjaan. Hal tersebut diiringi dengan *marketing funding* perbankan yang banyak menawarkan fasilitas kartu debit kepada nasabah. Hampir semua bank yang ada di Indonesia telah menyediakan fasilitas ATM (*Automatic Teller Machine*) di berbagai tempat pembelian untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang menggunakan fasilitas kartu debit.

Nasabah memiliki inisiatif tersendiri untuk menghubungi *call centre* perbankan untuk memblokir kartu debit apabila kartu debit yang digunakan hilang. Begitu juga halnya apabila PIN (*Personal Identification Number*) kartu debit nasabah telah terblokir, maka responden memiliki inisiatif tersendiri datang pada bank yang bersangkutan untuk melakukan permohonan PIN (*Personal Identification Number*) kartu debit yang baru.

Nasabah sangat takut kehilangan kartu debit, sehingga nasabah selalu menyimpan kartu debit yang dimiliki dengan baik dan nasabah sangat berhati-hati dalam memasukkan PIN (*Personal Identification Number*) kartu debit dalam melakukan transaksi supaya tidak salah. Hal tersebut dibuktikan dengan nasabah selalu belanja menggunakan kartu debit, sehingga rekening tabungan nasabah tidak terjadi *dormant*.