

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.4 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran penggunaan *E-Wallet* dalam mendorong inklusi sosial dan inklusi ekonomi pada pelaku usaha lokal. Berdasarkan hasil pengolahan data kuantitatif melalui kuesioner serta didukung oleh data kualitatif dari wawancara mendalam dengan pelaku usaha lokal, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *E-Wallet* memberikan dampak atau persepsi yang signifikan dan positif terhadap keberlangsungan serta pengembangan usaha lokal.

Berdasarkan analisis karakteristik responden, penelitian ini menunjukkan bahwa pelaku perintis usaha lokal yang menggunakan *E-Wallet* didominasi oleh kelompok usia produktif, khususnya pada rentang usia 20–35 tahun. Kelompok usia ini cenderung lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi digital, termasuk dalam penggunaan sistem pembayaran non-tunai. Namun demikian, keterlibatan responden pada kelompok usia di atas 35 tahun juga menunjukkan bahwa adopsi *E-Wallet* tidak terbatas pada generasi muda, melainkan telah mulai diterima oleh pelaku usaha dari berbagai latar belakang usia sebagai bentuk penyesuaian terhadap tuntutan pasar dan kemudahan transaksi. Dari sisi jenis kelamin, pelaku usaha laki-laki mendominasi responden penelitian, meskipun partisipasi perempuan juga menunjukkan keterlibatan yang signifikan dalam pemanfaatan *E-Wallet* sebagai sarana transaksi usaha.

Berdasarkan karakteristik pendapatan, sebagian besar responden berada pada kategori pendapatan menengah, yaitu antara Rp2.000.000 hingga Rp4.000.000 per bulan. Kondisi ini mencerminkan bahwa *E-Wallet* banyak dimanfaatkan oleh perintis usaha dengan skala kecil hingga menengah, yang sangat bergantung pada kelancaran transaksi harian untuk menjaga keberlangsungan usaha. Intensitas penggunaan *E-Wallet* yang tergolong tinggi, dengan mayoritas responden menyatakan sering menggunakan *E-Wallet*, menunjukkan bahwa

teknologi ini telah terintegrasi dalam aktivitas transaksi sehari-hari dan bukan sekadar digunakan secara insidental.

Hasil analisis jenis usaha menunjukkan bahwa perintis usaha lokal di Kelurahan Karet Kuningan memiliki keragaman bidang usaha, dengan dominasi pada sektor jasa, kuliner, ritel, kreatif, dan kerajinan. Keberagaman ini menegaskan bahwa *E-Wallet* bersifat fleksibel dan dapat digunakan lintas sektor usaha. Selain itu, hasil analisis jenis *E-Wallet* menunjukkan bahwa DANA menjadi *E-Wallet* yang paling banyak digunakan oleh responden, diikuti oleh GoPay, OVO, dan platform lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa pilihan *E-Wallet* dipengaruhi oleh faktor kemudahan akses, popularitas di kalangan konsumen, serta dukungan fitur transaksi yang sesuai dengan kebutuhan usaha lokal.

Pada analisis aksesibilitas penggunaan *E-Wallet*, penelitian ini menemukan bahwa perintis usaha lokal memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kemudahan penggunaan *E-Wallet*. Mayoritas responden menyatakan bahwa proses pendaftaran *E-Wallet* mudah, tidak memerlukan waktu lama untuk dipelajari, serta didukung oleh menu aplikasi yang jelas dan mudah dipahami. Kemudahan ini memungkinkan pelaku usaha untuk mengoperasikan *E-Wallet* secara mandiri tanpa ketergantungan pada pihak lain, sehingga tidak menimbulkan hambatan teknis dalam aktivitas transaksi. Temuan ini sejalan dengan konsep Perceived Ease of Use dalam Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa teknologi akan lebih mudah diterima apabila pengguna merasa teknologi tersebut tidak rumit dan mudah digunakan.

Selain kemudahan penggunaan, aspek aksesibilitas teknis dan keamanan juga menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Mayoritas responden menyatakan bahwa aplikasi *E-Wallet* tetap berjalan dengan baik meskipun digunakan pada perangkat dengan spesifikasi menengah ke bawah dan kapasitas penyimpanan terbatas. Pembaruan aplikasi juga dinilai tidak membebani perangkat, sehingga tidak mengganggu operasional usaha. Dari sisi keamanan, responden memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan transaksi *E-Wallet* dan kecepatan penanganan kendala atau masalah teknis. Kepercayaan terhadap

keamanan ini menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan *E-Wallet* secara berkelanjutan, karena mengurangi kekhawatiran pelaku usaha terhadap risiko penipuan atau kerugian finansial.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa aksesibilitas *E-Wallet* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup aspek kepercayaan, kenyamanan, dan dukungan sistem. Dalam perspektif inklusi sosial menurut (Allman, 2013) kondisi ini menunjukkan bahwa *E-Wallet* tidak menciptakan eksklusi digital, melainkan justru membuka akses yang lebih setara bagi pelaku usaha kecil untuk berpartisipasi dalam sistem ekonomi digital. Aksesibilitas yang baik memungkinkan perintis usaha lokal untuk tetap terlibat dalam aktivitas ekonomi meskipun memiliki keterbatasan modal, teknologi, maupun pengalaman digital.

Pada dimensi inklusivitas sosial, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *E-Wallet* memudahkan pelaku usaha dalam berinteraksi dengan pelanggan, membagikan informasi produk, serta mengikuti berbagai kegiatan ekonomi berbasis digital seperti bazar UMKM dan event komunitas. *E-Wallet* tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai sarana yang memperkuat relasi sosial dan jaringan usaha. Hal ini menunjukkan bahwa *E-Wallet* berkontribusi dalam meningkatkan partisipasi sosial pelaku usaha lokal dalam ekosistem ekonomi digital yang lebih luas.

Sementara itu, pada dimensi inklusivitas ekonomi, *E-Wallet* terbukti membantu pelaku usaha dalam meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas jangkauan pasar, serta menjangkau pelanggan baru. Fitur pencatatan transaksi dan riwayat pembayaran membantu pelaku usaha dalam mengelola keuangan secara lebih tertata dan transparan. Kondisi ini memperkuat posisi ekonomi perintis usaha lokal dan meningkatkan daya saing usaha di tengah persaingan pasar perkotaan. Dengan demikian, *E-Wallet* berperan sebagai pintu masuk pelaku usaha lokal ke dalam sistem keuangan digital yang lebih formal dan inklusif.

Secara keseluruhan, hasil uji korelasi Spearman menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara aksesibilitas penggunaan *E-Wallet* dan peningkatan

inklusivitas sosial ekonomi perintis usaha lokal. Temuan ini memperkuat integrasi antara hasil empiris penelitian dengan kerangka teori Technology Acceptance Model (TAM) dan teori inklusi sosial. Aksesibilitas *E-Wallet* yang mencakup kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, keamanan, dan dukungan teknis mendorong penerimaan teknologi yang pada akhirnya menghasilkan dampak sosial dan ekonomi yang nyata bagi pelaku usaha perintis.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan teori inklusi sosial menurut (Allman, 2013), yang menekankan bahwa inklusi tidak hanya berkaitan dengan partisipasi ekonomi semata, tetapi juga mencakup akses terhadap sumber daya, layanan, dan kesempatan untuk terlibat secara aktif dalam struktur sosial dan ekonomi. Dalam konteks penelitian ini, *E-Wallet* berperan sebagai teknologi yang mampu memperluas akses, mengurangi eksklusi, serta meningkatkan partisipasi pelaku usaha lokal dalam sistem ekonomi digital. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa adopsi *E-Wallet* tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga berkontribusi nyata dalam mendorong inklusi sosial dan ekonomi bagi pelaku usaha lokal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi berbagai pihak terkait.

5.2.1 Saran bagi Akademisi

Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengkaji topik terkait inklusi sosial, inklusi ekonomi, serta adopsi teknologi digital pada pelaku usaha lokal. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian, menambah jumlah responden, serta mengkaji variabel lain seperti literasi keuangan digital, tingkat kepercayaan terhadap teknologi, atau peran lembaga keuangan dalam mendorong inklusi ekonomi. Selain itu, penggunaan metode penelitian campuran (mixed methods)

yang lebih mendalam juga disarankan agar dapat menggali fenomena inklusi sosial ekonomi secara lebih mendalam.

5.2.2 Saran bagi Pelaku Usaha Lokal

Bagi pelaku usaha lokal, disarankan untuk terus meningkatkan pemanfaatan *E-Wallet* tidak hanya sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai sarana pengelolaan keuangan usaha. Pelaku usaha diharapkan dapat memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam *E-Wallet*, seperti laporan transaksi, riwayat pembayaran, dan program promosi digital, guna meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing usaha. Selain itu, pelaku usaha juga perlu meningkatkan literasi digital dan kesadaran akan keamanan transaksi agar penggunaan *E-Wallet* dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

5.2.3 Saran bagi Pemerintah

Bagi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, disarankan untuk terus mendorong program ekonomi digital dan keuangan bagi pelaku usaha lokal. Pemerintah diharapkan dapat menyediakan pelatihan, pendampingan, serta sosialisasi terkait penggunaan *E-Wallet* dan sistem pembayaran digital, khususnya bagi pelaku usaha mikro dan kecil yang masih memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi. Selain itu, pemerintah juga disarankan untuk bekerja sama dengan penyedia layanan *E-Wallet* dalam menurunkan biaya administrasi, memperluas akses QRIS, serta menciptakan regulasi yang mendukung ekosistem pembayaran digital yang inklusif dan berkelanjutan untuk usaha lokal.