

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Generasi Z menggunakan pinjaman uang *online* di Kota Cirebon. Hal ini menegaskan bahwa Generasi Z yang memahami konsep bunga, risiko kredit, pengelolaan utang, serta perencanaan keuangan cenderung lebih terdorong dalam mengambil keputusan untuk menggunakan layanan pinjaman uang *online*.
2. Kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat Generasi Z menggunakan pinjaman uang *online* di Kota Cirebon. Artinya, aspek kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan proses, keamanan data, serta keandalan sistem menjadi pertimbangan utama bagi Generasi Z dalam menggunakan layanan pinjaman *online*. Sebagai generasi yang tumbuh di era digital, Generasi Z cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas sistem digital yang mereka gunakan.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi keuangan dan kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap minat penggunaan pinjaman *online*, dengan kualitas layanan elektronik sebagai faktor yang paling dominan. Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks layanan keuangan digital, faktor eksternal seperti kemudahan penggunaan, kecepatan, dan keamanan sistem lebih menentukan dibandingkan faktor internal, meskipun literasi keuangan tetap penting dalam membentuk keputusan yang rasional. Secara praktis, penyedia *P2P lending* perlu memprioritaskan peningkatan kualitas layanan digital, sementara pemerintah dan lembaga terkait perlu memperkuat edukasi literasi keuangan. Secara teoretis, hasil ini juga mendukung konsep Icek Ajzen yang

menekankan bahwa niat perilaku dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal.

B. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Keterbatasan variabel penelitian

Model penelitian hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu literasi keuangan dan kualitas layanan elektronik. Padahal, minat menggunakan pinjaman *online* juga dapat dipengaruhi oleh variabel lain seperti persepsi risiko, kepercayaan (*trust*), kemudahan akses, pengaruh sosial, serta kondisi ekonomi individu.

2. Penggunaan data *self-report*

Data diperoleh melalui kuesioner berbasis persepsi responden, sehingga terdapat kemungkinan bias subjektivitas, seperti jawaban yang kurang konsisten atau *social desirability bias*.

3. Tidak mengukur perilaku aktual

Penelitian ini hanya mengukur minat (*intention*), bukan perilaku aktual penggunaan pinjaman *online*. Dengan demikian, belum dapat dipastikan apakah minat tersebut benar-benar terealisasi dalam tindakan nyata.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti persepsi risiko, kepercayaan (*trust*), sikap keuangan, atau pengaruh sosial untuk meningkatkan nilai *R-Square* dan memperkaya model penelitian. Penelitian mendatang juga dapat mengukur perilaku aktual (*actual usage*) untuk mengetahui apakah minat benar-benar berlanjut pada keputusan penggunaan pinjaman *online*.
2. Bagi penyedia layanan pinjaman *online* (*P2P lending*). Mengingat kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh paling dominan ($\beta = 0,644$), maka perusahaan perlu meningkatkan:

- a. Berdasarkan indikator keandalan, hal yang perlu ditingkatkan ialah platform *P2P lending* menyimpan dan mengelola data serta riwayat transaksi saya dengan benar dan akurat.
 - b. Berdasarkan indikator daya tanggap, hal yang perlu ditingkatkan ialah platform *P2P lending* dengan cepat membantu menyelesaikan masalah yang saya hadapi.
 - c. Berdasarkan indikator kompetensi, hal yang perlu ditingkatkan ialah layanan pelanggan *P2P Lending* mampu menangani permasalahan saya secara profesional.
 - d. Berdasarkan indikator kemudahan, hal yang perlu ditingkatkan ialah platform *P2P lending* mudah digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha untuk dipahami.
 - e. Berdasarkan indikator portofolio produk, hal yang perlu ditingkatkan ialah platform *P2P lending* menawarkan beragam produk pinjaman atau pendanaan.
 - f. Berdasarkan indikator keamanan, hal yang perlu ditingkatkan ialah rasa aman dalam memberikan informasi sensitif (misalnya data identitas atau rekening) pada platform *P2P lending*.
3. Bagi pemerintah dan regulator (OJK), diperlukan peningkatan program edukasi literasi keuangan bagi Generasi Z agar penggunaan pinjaman *online* dilakukan secara bijak dan tidak menimbulkan risiko gagal bayar.
 4. Bagi masyarakat Generasi Z, disarankan untuk meningkatkan literasi keuangan sebelum menggunakan layanan pinjaman *online* agar keputusan yang diambil lebih rasional dan terhindar dari risiko *over-indebtedness*.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON