

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor dalam model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dimodifikasi dengan variabel Habit terhadap niat penggunaan (Behavioral Intention) dan perilaku penggunaan (Use Behavior) digital payment oleh wisatawan pada destinasi pariwisata unggulan di Sumatera Barat. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Performance Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi wisatawan mengenai manfaat dan peningkatan kinerja dari penggunaan digital payment mendorong perilaku penggunaan digital payment secara langsung.
2. Effort Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan sistem pembayaran digital menjadi faktor penting yang mendorong wisatawan untuk menggunakan digital payment dalam aktivitas transaksi selama berwisata.
3. Social Influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan sosial dan norma penggunaan teknologi turut mendorong perilaku penggunaan digital payment oleh wisatawan.

4. Facilitating Conditions berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung dan infrastruktur teknologi yang memadai berperan dalam mendorong penggunaan digital payment secara aktual di destinasi pariwisata.
5. Habit tidak berpengaruh signifikan terhadap Use Behavior secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa kebiasaan wisatawan dalam menggunakan digital payment belum secara otomatis mendorong perilaku penggunaan aktual di destinasi pariwisata unggulan Sumatera Barat.
6. Performance Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan wisatawan dari penggunaan digital payment, maka semakin kuat niat wisatawan untuk menggunakannya.
7. Effort Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mendorong terbentuknya niat wisatawan dalam menggunakan digital payment.
8. Social Influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan dan pengaruh dari lingkungan sosial berperan penting dalam membentuk niat wisatawan untuk menggunakan digital payment.
9. Facilitating Conditions berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas pendukung dan sistem yang memadai meningkatkan niat wisatawan untuk menggunakan digital payment.

10. Habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention. Temuan ini mengindikasikan bahwa kebiasaan penggunaan teknologi sebelumnya membentuk niat wisatawan dalam menggunakan digital payment.

11. Behavioral Intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior. Hal ini menunjukkan bahwa niat wisatawan merupakan determinan utama yang mendorong perilaku penggunaan digital payment secara aktual.

12. Behavioral Intention memediasi pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, dan Habit terhadap Use Behavior.

13. Untuk Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions, Behavioral Intention berperan sebagai mediator parsial, karena pengaruh langsung dan tidak langsung sama-sama signifikan.

14. Untuk Habit, Behavioral Intention berperan sebagai mediator penuh (full mediation), karena pengaruh langsung Habit terhadap Use Behavior tidak signifikan, sedangkan pengaruh tidak langsung melalui Behavioral Intention signifikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku penggunaan digital payment oleh wisatawan dipengaruhi oleh kombinasi faktor persepsi manfaat, kemudahan, pengaruh sosial, dan dukungan fasilitas, baik secara langsung maupun melalui pembentukan niat penggunaan, sementara pengaruh kebiasaan bekerja melalui mekanisme niat penggunaan.

## **5.2. Implikasi Penelitian**

### **5.2.1. Implikasi Teoretis**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, penelitian ini memberikan sejumlah implikasi teoretis penting bagi pengembangan kajian adopsi teknologi, khususnya dalam konteks penggunaan digital payment pada sektor pariwisata unggulan di Sumatera Barat. Temuan penelitian ini memperkaya pemahaman teoretis mengenai bagaimana faktor-faktor perilaku bekerja dalam membentuk niat dan perilaku penggunaan teknologi pembayaran digital oleh wisatawan.

Pertama, hasil penelitian ini menegaskan bahwa konstruk behavioral intention memiliki peran sentral dalam menjelaskan perilaku penggunaan digital payment. Pengaruh signifikan behavioral intention terhadap use behavior memberikan dukungan empiris terhadap teori perilaku terencana dan kerangka UTAUT yang menempatkan niat sebagai determinan utama perilaku aktual. Implikasi teoretis dari temuan ini adalah bahwa dalam konteks pariwisata, perilaku penggunaan teknologi pembayaran digital tidak terjadi secara spontan, melainkan didahului oleh pembentukan niat yang kuat. Dengan demikian, pengembangan model adopsi teknologi pada sektor pariwisata perlu tetap menempatkan behavioral intention sebagai konstruk inti dalam menjelaskan penggunaan aktual teknologi.

Kedua, temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar konstruk UTAUT lebih dominan memengaruhi behavioral intention dibandingkan use behavior

secara langsung. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor seperti performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions bekerja melalui mekanisme kognitif dan psikologis terlebih dahulu sebelum termanifestasi dalam perilaku penggunaan aktual. Secara teoretis, temuan ini memperkuat argumen bahwa hubungan antara persepsi pengguna dan perilaku aktual bersifat tidak langsung, sehingga pengujian model adopsi teknologi yang mengabaikan peran mediasi behavioral intention berpotensi menghasilkan pemahaman yang kurang komprehensif.

Ketiga, penambahan variabel habit memberikan kontribusi teoretis yang signifikan dalam memperkaya model UTAUT pada konteks pariwisata. Temuan penelitian menunjukkan bahwa habit berperan dalam membentuk behavioral intention wisatawan dalam menggunakan digital payment, namun tidak selalu berpengaruh langsung terhadap use behavior. Implikasi teoretis dari temuan ini adalah bahwa kebiasaan penggunaan teknologi sebelumnya lebih berfungsi sebagai pembentuk kecenderungan niat, bukan sebagai pendorong langsung perilaku aktual, terutama dalam konteks wisata yang bersifat temporer dan situasional. Dengan demikian, penelitian ini mendukung pengembangan UTAUT 2 yang memasukkan habit sebagai konstruk perilaku, sekaligus menunjukkan bahwa peran habit sangat bergantung pada konteks penggunaan teknologi.

Keempat, temuan mengenai peran mediasi behavioral intention memperkuat posisi niat perilaku sebagai mekanisme penghubung utama antara faktor-faktor eksogen dan perilaku penggunaan digital payment. Behavioral intention terbukti

memediasi pengaruh konstruk UTAUT dan habit terhadap use behavior, yang menunjukkan bahwa pengaruh faktor psikologis, sosial, dan kondisi pendukung tidak bekerja secara langsung, melainkan melalui proses pembentukan niat. Implikasi teoretisnya adalah adanya dukungan empiris yang kuat terhadap pendekatan perilaku dalam studi adopsi teknologi, khususnya pada teknologi yang digunakan secara sukarela dan kontekstual seperti pembayaran digital dalam aktivitas wisata.

Kelima, dalam konteks pariwisata daerah non-metropolitan, hasil penelitian ini memperluas cakupan penerapan teori adopsi teknologi dengan menunjukkan bahwa model UTAUT tetap relevan, namun memerlukan penyesuaian konteks. Karakteristik wisatawan yang heterogen, durasi penggunaan teknologi yang relatif singkat, serta kondisi lingkungan destinasi wisata memengaruhi kekuatan hubungan antar konstruk dalam model. Secara teoretis, temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan model adopsi teknologi ke depan perlu lebih sensitif terhadap konteks penggunaan, khususnya pada sektor pariwisata dan ekonomi berbasis pengalaman.

Secara keseluruhan, implikasi teoretis penelitian ini menegaskan bahwa integrasi model UTAUT dengan variabel habit serta penekanan pada peran mediasi behavioral intention memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses adopsi digital payment oleh wisatawan. Temuan ini tidak hanya memperkuat teori yang ada, tetapi juga membuka ruang pengembangan model adopsi teknologi yang lebih kontekstual dan relevan bagi sektor pariwisata daerah

### **5.2.2. Implikasi Praktis**

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi, khususnya dalam konteks pariwisata domestik. Temuan penelitian mendukung relevansi model UTAUT dalam menjelaskan perilaku penggunaan digital payment, serta memperkuat pengembangan UTAUT2 dengan menunjukkan bahwa variabel Habit lebih berperan dalam membentuk niat penggunaan dibandingkan perilaku penggunaan secara langsung. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya penerapan model UTAUT dalam konteks destinasi pariwisata non-metropolitan.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, data penelitian dikumpulkan menggunakan metode survei dengan kuesioner, sehingga hasil penelitian sangat bergantung pada persepsi subjektif responden. Kedua, penelitian ini hanya dilakukan pada destinasi pariwisata unggulan di Sumatera Barat, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan ke wilayah lain dengan karakteristik yang berbeda. Ketiga, penelitian ini masih terbatas pada variabel-variabel dalam kerangka UTAUT dan habit, sehingga faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi penggunaan digital payment belum sepenuhnya dikaji.

#### **5.4. Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian agar hasil yang diperoleh memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi. Penelitian mendatang juga dapat menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan, risiko persepsian, keamanan, atau literasi keuangan digital, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku penggunaan digital payment.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan longitudinal untuk mengamati perubahan niat dan perilaku penggunaan digital payment wisatawan dari waktu ke waktu. Pendekatan kualitatif atau metode campuran juga dapat dipertimbangkan untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi wisatawan dalam menggunakan pembayaran digital di sektor pariwisata.