

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan pada bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Perilaku konsumen dalam menggunakan uang elektronik OVO di Kota Banjarmasin dari hasil wawancara 30 informan bersifat rasional dan irasional. Perilaku ini terlihat dari proses pengambilan keputusan dalam menggunakan uang elektronik di Kota Banjarmasin yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Jumlah pengguna uang elektronik OVO yang berperilaku rasional sebanyak 13 orang dan irasional sebanyak 17 orang. Perilaku konsumen rasional meliputi harga yang ditawarkan uang elektronik OVO untuk transaksi pengisian pulsa dan pembayaran listrik lebih murah. Selain itu, untuk menunjang pekerjaan sebagai pengemudi ojek online grab. Perilaku konsumen irasional meliputi mudah tertarik dengan promosi berupa penawaran pengembalian uang (*cashback*) dan potongan harga oleh uang elektronik OVO. Ekonomi islam telah mengatur etika dalam berkonsumsi sesuai dengan firman Allah SWT Q.S. al- A'raf ayat 31 bahwa dilarang mengkonsumsi secara berlebih-lebihan karena dapat menimbulkan sifat materialistis dan boros.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam menggunakan uang elektronik OVO di Kota Banjarmasin ialah faktor psikologi, sosial, produk, promosi, pribadi, dan harga. Faktor pribadi meliputi motivasi konsumen dalam pemenuhan kebutuhan ada pada 30 informan, faktor sosial meliputi keluarga, teman, rekan kerja, dan tetangga ada pada 17 informan, faktor produk meliputi kelengkapan fitur pelayanan ada pada 11 informan, faktor promosi terdiri dari promosi penjualan tatap muka, periklanan, promosi penjualan ada pada 30 informan, faktor pribadi terdiri dari usia dan pekerjaan ada pada 30 informan, dan faktor harga meliputi potongan harga dan pengembalian uang (*cashback*) serta tarif yang murah ada pada 30 informan.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan kesimpulan diatas, maka diajukan beberapa saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan uang elektronik OVO di Kota Banjarmasin, sebagai berikut:

1. Promosi yang dilakukan sudah cukup bagus dengan penawaran keuntungan serta kemudahan bertransaksi dan penawaran secara langsung oleh *salesman* di area pemasaran seperti pusat perbelanjaan. Hal ini terbukti dengan jumlah pengguna uang elektronik OVO di Kota Banjarmasin hampir mencapai 50%. Akan tetapi, banyak pengguna OVO belum mengetahui secara maksimal jenis transaksi yang dapat dilakukan menggunakan uang elektronik OVO. Perlu adanya peningkatan informasi dan edukasi kepada pengguna uang elektronik OVO tentang tata cara

penggunaan uang elektronik OVO, transaksi pembayaran yang dapat digunakan dengan uang elektronik OVO, serta *merchant-merchat* yang dapat bertransaksi menggunakan OVO. Hal tersebut dapat membantu pengguna uang elektronik OVO bertransakis dengan maksimal.

2. Merekomendasikan kepada penyedia layanan uang elektronik OVO untuk memperluas jaringan kerjasama untuk layanan pembayaran WiFi, PDAM, pembelian tiket pada tix.id, serta bekerjasama dengan ritel modern seperti alfamart dan indomaret. Uang elektronik OVO juga dapat bekerjasama dengan pedagang-pedagang di pasar tradisional sehingga penggunaan uang elektronik tidak hanya pada pasar-pasar modern.
3. Hasil penelitian perilaku konsumen dalam menggunakan uang elektronik OVO di Kota Banjarmasin dapat menjadi salah satu sumber referensi pemerintah sebagai penyelenggara sistem pembayaran oleh Bank Indonesia dalam mengakomodasi pelayanan nontunai.