



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data responden menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan perangkat lunak LISREL versi 8.8 terhadap hubungan antara variabel *subjective norm*, *social identity*, *privacy concern*, *privacy risk*, *trust*, dan *continuance usage* terhadap aplikasi Zepeto maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Subjective norm* memiliki pengaruh positif terhadap *continuance usage* dengan t-value sebesar 1,71 dimana nilai tersebut sudah memenuhi syarat t-table sebesar 1.65. hal ini menunjukkan pemakaian betrlanjut pada aplikasi Zepeto dipengaruhi oleh kerabat, orang terdekat, dan keluarga dari pengguna
2. *Social identity* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *continuance usage* ditandai dengan nilai t-value sebesar 1,51 yang lebih kecil dari nilai t-table sebesar 1,65. Sehingga disimpulkan bahwa pengguna yang menggunakan aplikasi Zepeto tidak memiliki keterikatan dengan aplikasi tersebut. Hal ini didukung oleh artikel nextren.grid.id mengatakan bahwa anak muda dengan usia diantara 18 hingga 29 tahun lebih memilih menggunakan aplikasi sosial media Instagram dibandingkan dengan Facebook, karena anak muda merasa bahwa Instagram lebih memenuhi kebutuhan yang anak muda butuhkan ketika menggunakan sosial media seperti hobi, keseharian, dan yang lainnya yang lekat dengan kreatifitas dan jiwa muda.

3. *Privacy concern* memiliki pengaruh positif terhadap *privacy risk* hal ini ditandai dengan nilai t-value sebesar 3,96 yang lebih besar dari nilai t-table sebesar 1.65. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kekhawatiran pengguna mengenai keamanan data pribadi mereka yang diberikan pada aplikasi Zepeto.
4. *Privacy concern* memiliki pengaruh negatif terhadap *continuance usage* ini ditandai dengan nilai t-value sebesar -1.65. Hal ini dapat terjadi karena pengguna merasa khawatir dan takut jika aplikasi Zepeto dapat menyalahgunakan data pribadi pengguna.
5. *Privacy risk* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *continuance usage* hal ini ditandai dengan nilai t-value sebesar -0.04 yang tidak lebih besar dari t-table yaitu 1,65. Hal ini didukung oleh artikel inet.detik.com menyatakan bahwa penyalahgunaan data pada salah satu aplikasi sosial media membuat sekitar 44% anak remaja usia 18-29 tahun menghapus aplikasi sosial media tersebut berarti masih ada sekitar 66% remaja yang masih menggunakan aplikasi sosial media tersebut, walaupun terdapat resiko-resiko yang mungkin dapat dialami pengguna.
6. *Trust* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *privacy risk*. Hal ini ditandai dengan t-value sebesar -0.01 yang tidak lebih besar dari t-table yaitu 1,65. Hal ini didukung oleh artikel inet.detik.com, yang menyatakan bahwa walaupun penyalahgunaan data pribadi pada aplikasi sosial media masih banyak remaja yang menggunakan aplikasi sosial media tersebut walaupun aplikasi sosial media tersebut sudah menyalahgunakan data pribadi pengguna.

7. Trust memiliki pengaruh positif terhadap *continuance usage*, hal ini sesuai dengan penelitian Bart, Shankar, & Sultan, 2005; Kelton, Fleischmann, & Wallace, 2008; Song & Zahedi, 2007; Zahedi & Song, 2008 yang menyatakan bahwa trust memiliki pengaruh positif terhadap *continuance usage*. Dalam penelitian ini dapat dibuktikan bahwa ketika pengguna aplikasi Zepeto memiliki kepercayaan kepada aplikasi yang mereka pakai terlepas dari apa yang akan terjadi kepada informasi data pribadi yang mereka berikan kepada aplikasi Zepeto, maka pengguna akan terus melanjutkan penggunaan pada aplikasi tersebut.

5.2 Saran

5.2.1 Saran bagi perusahaan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *continuance usage* pada aplikasi Zepeto, diantaranya *subjective norm*, *social identity*, *privacy concern*, *privacy risk* dan *trust*. Oleh karena itu terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada perusahaan dalam upaya meningkatkan keberlanjutan penggunaan pada aplikasi Zepeto diantaranya :

1. Pengguna akan cenderung menggunakan aplikasi ketika orang disekitar pengguna (keluarga dan kerabat) menyarankan pengguna untuk menggunakan aplikasi zepeto. Agar hal ini bisa berjalan penulis menyarankan pada penelitian ini untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Zepeto, dengan menerapkan *referral code*/kode referensi yang dimaksud dengan *referral code* adalah supaya kerabat atau teman yang menyarankan

pengguna baru merasa lebih termotivasi untuk mencoba menggunakan aplikasi Zepeto karena ketika pengguna baru yang disarankan menggunakan *referral code* dari yang menyarankan, pengguna baru akan mendapatkan *reward* pada akun barunya seperti 10.000 koin yang dapat digunakan untuk membeli berbagai keperluan pada aplikasi mereka, dan ada reward juga untuk pengguna yang menyarankan berupa kaos dan aksesoris yang hanya bisa didapat ketika pengguna memberikan *referral code* mereka kepada orang lain untuk dipakai

2. Jika dilihat dari *privacy concern* upaya yang dilakukan agar dapat mengurangi kekhawatiran pengguna pada penelitian ini penulis menyarankan aplikasi Zepeto untuk menggunakan *two-step authentication* Pada *two step authentication* ini memastikan keamanan data pengguna karena ketika pengguna ingin masuk kedalam akun aplikasi Zepeto maka lebih dari sekedar *username* dan *password* agar dapat masuk kedalam akun pengguna tersebut melainkan aplikasi Zepeto akan mengirimkan email yang berisikan kode yang harus dimasukkan agar dapat mengakses akun tersebut.
3. Dilihat dari sisi *privacy concern* terhadap kelanjutan pemakaian sebuah aplikasi pengguna akan terus menggunakan aplikasi jika pengguna menilai aplikasi tersebut aman. Oleh karena itu pada penelitian ini peneliti menyarankan aplikasi Zepeto memberikan notifikasi pada email pengguna ketika ada terjadi log in pada perangkat lain selain yang biasa digunakan oleh pengguna.

4. Upaya untuk meningkatkan trust terhadap aplikasi Zepeto, ketika pengguna percaya kepada aplikasi Zepeto maka pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Pada penelitian ini peneliti menyarankan agar aplikasi Zepeto menyediakan tempat untuk menyampaikan *feedback* yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi Zepeto sehingga aplikasi Zepeto dapat menanggapi apa yang pengguna inginkan dan mengetahui kekurangan pada aplikasi Zepeto.

5.2.2 Saran bagi penelitian selanjutnya

Peneliti percaya bahwa penelitian yang telah dilakukan ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperhatikan beberapa saran dibawah ini, diantaranya yaitu :

1. Dalam penelitian ini, penulis hanya membahas mengenai *Continuance usage* saja. Sehingga dalam penelitian selanjutnya, penulis menyarankan untuk meneliti lebih fokus terhadap *user experience* yang dimiliki oleh aplikasi Zepeto, untuk mengetahui apakah aplikasi Zepeto memiliki fitur-fitur yang membuat pengguna mendapatkan pengalaman yang baik terhadap aplikasi Zepeto.
2. Dalam penelitian ini, penulis membahas dampak dari *privacy concern* terhadap *continuance usage* pengguna aplikasi Zepeto. Sehingga pada penelitian selanjutnya peneliti menyarankan untuk meneliti Facebook yang memiliki kasus yang sama dengan apa yang dialami oleh aplikasi Zepeto, sehingga hasil penelitian terhadap Facebook itu dapat memberikan hasil yang sesuai pada penelitian selanjutnya.