

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis yang sudah dilakukan oleh peneliti yaitu dari awal mulai penelitian melakukan riset serta perumusan permasalahan dari topik yang akan diteliti, pencarian jurnal, penyesuaian model penelitian, pengumpulan data, serta melakukan survei kuesioner, hingga pengolahan data untuk mendapatkan hasil pengujian yang sesuai. Selain itu juga peneliti melakukan penyebaran kuesioner mengenai pertanyaan dan pernyataan menggunakan *platform google form* kepada total 288 responden yang selanjutnya dilakukan tahap *screening* dan *cleaning* untuk mengambil hasil jawaban yang masuk pada kriteria penelitian hingga menjadi 106 responden akhir yang digunakan menjadi sampel pada penelitian dan akan diolah menggunakan *software* aplikasi *SMART PLS 4*. Pengolahan data akan menguji setiap variabel yang telah ditentukan, mulai dari *Trust*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use* pada responden yang mulai berusia diatas 18 tahun, namun lebih banyak didominasi dengan responden di kalangan Jabodetabek karena perkembangan serta penggunaan teknologi lebih cepat menyebar di daerah Jabodetabek. Maka peneliti dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. *Trust* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, maka Hipotesis 1 tidak diterima.
2. *Trust* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, maka Hipotesis 2 diterima.
3. *Trust* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Intention to Use*, maka Hipotesis 3 diterima.
4. *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Intention to Use*, maka Hipotesis 4 diterima.

5. *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, maka Hipotesis 5 diterima.
6. *Perceived Ease of Use* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Intention to Use*, maka Hipotesis 6 tidak diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian serta analisa yang sudah dilakukan peneliti, berikut adalah beberapa saran atau masukan yang bisa digunakan untuk perusahaan serta penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terhadap fenomena dan topik permasalahan yang sama agar penelitian yang dilakukan selanjutnya bisa lebih baik lagi, dan mendapatkan hasil yang lebih luas.

### 5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti meberikan beberapa saran untuk perusahaan Bukalapak supaya dapat menjadi pertimbangan bagi pihak Bukalapak dalam mengembangkan aplikasinya sebagai *platform* layanan transaksi *digital*. Dapat dilihat juga dalam hasil penelitian ini bahwa variabel *trust*, *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* terbukti mempunyai peran yang penting dalam membentuk minat penggunaan dalam aplikasi Bukalapak.

Maka Bukalapak disarankan untuk memfokuskan pengembangan layanan tidak hanya pada aspek teknis sistem, namun juga pada pengalaman dan persepsi yang dirasakan pengguna selama menggunakan aplikasi. Selain itu juga memperkuat transparansi dan komunikasi sistem melalui penyampaian informasi transaksi yang jelas seperti ketika akan melakukan pembayaran dan pembelian pada pulsa dan lainnya akan otomatis menunjukkan rincian biaya lainnya dan langkah-langkah pembayaran selanjutnya, hingga informasi untuk konfirmasi pembayaran. Selain itu juga menambahkan fitur pemberitahuan resmi terkait kondisi sistem atau pemeliharaan dalam aplikasinya untuk mekanisme perlindungan akun yang konsisten.

Selain itu juga, Bukalapak dapat mempertimbangkan pendekatan secara *offline* dengan melakukan dan menyelenggarakan kegiatan edukasi dan *booth* resmi yang diadakan di area publik untuk memperkenalkan sistem transaksi yang aman serta terpercaya. Pada kehadiran atau pertemuan secara langsung diharapkan mampu meningkatkan keyakinan pengguna terhadap kredibilitas layanan yang ditawarkan.

Selanjutnya Bukalapak dapat menekankan manfaat nyata yang dapat dirasakan pengguna dalam aktivitas pembayaran sehari-hari. Hal ini dapat dilakukan melalui personalisasi layanan transaksi, integrasi berbagai jenis pembayaran dalam satu aplikasi, serta menyajikan ringkasan manfaat penggunaan yang menunjukkan efisiensi waktu dan juga kemudahan yang diperoleh pengguna.

Kemudian Bukalapak juga perlu mengoptimalkan kemudahan dalam penggunaan aplikasi dengan merancang alur penggunaan yang berorientasi pada tujuan pengguna serta mengurangi kompleksitas tampilan dan pada proses transaksi. Maka dengan melakukan pengenalan aplikasi melalui panduan yang mudah dan visualisasi penggunaan melalui kampanye video demonstrasi dan memasangnya di *billboard* umum, hal ini dapat membantu pengguna memahami cara penggunaan aplikasi secara cepat dan mudah. Kemudahan yang telah dikomunikasikan dan dirasakan secara langsung tersebut diharapkan dapat memperkuat *perceived usefulness* dari aplikasi Bukalapak, sehingga mendorong minat untuk menggunakan secara berkelanjutan.

### 5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Pada bagian ini, untuk penelitian selanjutnya, maka peneliti akan memberikan saran atau masukan yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya supaya memperoleh hasil yang lebih mendalam:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk bisa memperluas karakteristik responden, baik dari segi usia, latar belakang pekerjaan maupun tingkat

pengalaman dalam menggunakan aplikasi transaksi digital. Dalam penelitian ini teridentifikasi bahwa responden masih didominasi oleh kelompok usia tertentu sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh pengguna aplikasi Bukalapak, maka dengan memperluas cakupan pada responden, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang perilaku pengguna aplikasi transaksi *digital*.

2. Pada penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan dalam memengaruhi minat untuk penggunaan aplikasi seperti variabel *perceived risk*, *satisfaction*, dan *perceived security*. Pada penambahan variabel ini diharapkan dapat memperkaya model penelitian serta bisa memberikan pemahaman yang lebih dalam lagi tentang faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat dalam penggunaan aplikasi Bukalapak, khususnya pada konteks layanan transaksi *digital*.
3. Pada penelitian selanjutnya, dapat mempertimbangkan penggunaan metode penelitian yang berbeda, seperti dengan melakukan pendekatan kualitatif ataupun dengan metode campuran (*mixed methods*). Pada pendekatan ini dapat memungkinkan peneliti untuk menggali informasi lebih dalam terkait pengalaman, persepsi, dan juga kendala yang dapat dirasakan pengguna ketika menggunakan aplikasi Bukalapak, sehingga hasil pada penelitian tidak hanya bersifat kuantitatif, namun juga mampu dalam menjelaskan fenomena yang terjadi dan lebih lengkap.
4. Pada penelitian selanjutnya juga disarankan oleh peneliti untuk melakukan perbandingan Bukalapak dengan aplikasi transaksi *digital* lainnya yang masih sejenis. Dengan melakukan perbandingan tersebut maka diharapkan dapat memberikan ilmu tambahan untuk keunggulan dan kelemahan masing-masing dari *platform*, serta dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang membedakan niat untuk menggunakan dalam setiap aplikasi.