

BAB IV

PENUTUP

Bab penutup ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diharapkan penulis dapat berguna dan memberikan manfaat untuk Tokopedia serta penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

4.1. Kesimpulan

Berdasar atas hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden atau pengguna Tokopedia di Kota Semarang mengenai pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *actual system use* melalui *intention to purchase* sebagai variabel *intervening* maka dapat diambil kesimpulan hasil sebagai berikut:

1. Variabel *Perceived Ease of Use* (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Intention to Purchase* (Z). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna dapat berpengaruh terhadap minat seseorang untuk melakukan pembelian kelompok produk *gadget* dan elektronik yang diinginkan pada Tokopedia.
2. Variabel *Perceived Usefulness* (X2) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Intention to Purchase* (Z). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya manfaat layanan Tokopedia yang dirasakan oleh pengguna dapat berpengaruh terhadap minat seseorang untuk melakukan pembelian kelompok produk *gadget* dan elektronik yang diinginkan pada Tokopedia.

3. Variabel *Perceived Ease of Use* (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual System Use* (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya kemudahan penggunaan yang dirasakan pengguna pada layanan Tokopedia dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan layanan Tokopedia.
4. Variabel *perceived usefulness* (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *actual system use* (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya manfaat yang dirasakan pengguna pada layanan Tokopedia dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan layanan Tokopedia.
5. Variabel *Intention to Purchase* (Z) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Actual System Use* (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya minat pembelian kelompok produk *gadget* dan elektronik pada Tokopedia dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan layanan Tokopedia.
6. Variabel *Perceived Ease of Use* (X1) memiliki memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Actual System Use* (Y) melalui *Intention to Purchase* (Z). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya persepsi yang baik mengenai kemudahan Tokopedia mampu membentuk minat beli yang memengaruhi penggunaan sistem sesungguhnya untuk melakukan pembelian kelompok produk *gadget* dan elektronik.
7. Variabel *Perceived Usefulness* (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Actual System Use* (Y) melalui *Intention to Purchase* (Z). Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya persepsi yang baik mengenai manfaat

Tokopedia mampu membentuk minat beli yang memengaruhi penggunaan sistem sesungguhnya untuk melakukan pembelian kelompok produk *gadget* dan elektronik.

4.2. Saran

Berdasar atas hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat bermanfaat dan dijadikan bahan pertimbangan Perusahaan Tokopedia di masa mendatang. Adapun saran tersebut ialah sebagai berikut:

1. Hasil rekapitulasi jawaban variabel *perceived ease of use*

Hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* pada aplikasi Tokopedia dinilai sangat mudah atau dalam hal ini mayoritas responden telah menganggap Tokopedia sangat mudah digunakan untuk melakukan pembelian kelompok produk *gadget* dan elektronik. Namun, masih terdapat tiga indikator yang harus ditingkatkan. Pada indikator pertama, yaitu pengguna merasa layanan Tokopedia tidak *user-friendly* karena navigasi pada aplikasi terlalu banyak dipenuhi oleh tulisan. Saran yang dapat diberikan ialah Tokopedia perlu memberikan visualisasi gambar agar mempermudah pemahaman pengguna mengenai fungsi dari *tools* ataupun fitur yang ada.

Indikator kedua terendah, yaitu pengguna masih merasa kesulitan dan mengeluarkan banyak usaha saat melakukan pembayaran karena waktu verifikasi pembayaran terkadang cukup lama terlebih sistem yang seringkali *error*. Saran yang dapat diberikan ialah Tokopedia perlu melakukan pemantauan sistem secara *real-time* pada setiap transaksi pembayaran untuk

mendeteksi adanya kegagalan atau *error* sehingga keamanan data tetap terlindungi.

Indikator ketiga terendah, yaitu pengguna merasa fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Tokopedia tidak membantu pengguna saat sedang melakukan pembelian kelompok produk *gadget* dan elektronik karena beberapa fitur yang disediakan tidak disertai dengan tampilan gambar sehingga pengguna membutuhkan beberapa waktu untuk memahami fungsi dan cara menggunakannya. Saran yang dapat diberikan ialah Tokopedia perlu mengoptimalkan fitur dengan membuat *icon* (tampilan) yang dapat memvisualisasikan fitur tersebut dengan baik dan memasifkan edukasi mengenai cara penggunaan fitur sehingga pengguna dapat memahami dan menggunakan fitur tersebut sesuai dengan fungsinya.

2. Hasil rekapitulasi jawaban variabel *perceived usefulness*

Hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* pada aplikasi Tokopedia dinilai sangat bermanfaat atau dalam hal ini mayoritas responden telah menganggap aplikasi Tokopedia bermanfaat dalam membuat pembelian kelompok produk *gadget* dan elektronik menjadi lebih baik. Namun, masih terdapat tiga indikator yang harus ditingkatkan. Pada indikator pertama, yaitu pengguna merasa informasi mengenai produk yang terdapat pada Tokopedia kurang lengkap karena fitur *filter* kurang menambahkan kategorisasi terkait nama-nama *brand* yang menjual produk tersebut sehingga pengguna memerlukan waktu untuk membandingkan produk dan kurangnya informasi mengenai garansi produk yang diberikan

sehingga pengguna harus mencari satu persatu. Saran yang dapat diberikan ialah Tokopedia perlu mengoptimalkan kategorisasi yang terdapat pada fitur *filter*, khususnya kategorisasi yang sifatnya esensial bagi produk tersebut agar pengguna dapat membandingkan informasi tersebut dan mempermudah dalam mempertimbangkan pembelian.

Indikator kedua terendah, yaitu pengguna merasa pembelian kelompok produk *gadget* dan elektronik menggunakan aplikasi Tokopedia kurang membantu aktivitas pokoknya karena terkadang responden mendapatkan tawaran harga produk yang murah, tetapi kondisi produk yang diterima kurang baik sehingga tidak dapat berfungsi maksimal. Saran yang dapat diberikan ialah Tokopedia harus dapat memberikan kebijakan untuk menjamin kualitas produk dengan garansi, memberikan informasi produk secara lengkap beserta video asli, dan memberikan kebijakan pengembalian atau penggantian atas produk yang dibeli dengan lebih fleksibel untuk menjaga kepercayaan pengguna.

Indikator ketiga terendah, yaitu aktivitas belanja yang dilakukan kurang hemat waktu karena aplikasi yang sulit dibuka dan terus meminta *update* ke versi terbaru. Saran yang dapat diberikan ialah Tokopedia melakukan pemantauan sistem harian dan memberikan informasi kepada pengguna melalui media sosial Tokopedia agar lebih transparan mengenai masalah yang terjadi dan proses penanganannya.

3. Hasil rekapitulasi jawaban variabel *intention to purchase*

Hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan bahwa variabel *intention to purchase* pada aplikasi Tokopedia dinilai sangat baik atau dalam hal ini mayoritas responden berminat melakukan pembelian kelompok produk *gadget* dan elektronik menggunakan aplikasi Tokopedia karena aplikasi mudah digunakan dan bermanfaat. Namun, masih terdapat dua indikator yang harus ditingkatkan. Pada indikator pertama, yaitu belum sepenuhnya pengguna berminat untuk mencari kelompok produk *gadget* dan elektronik sesuai preferensi pada aplikasi Tokopedia karena produk di Tokopedia kurang lengkap sehingga produk yang diinginkan responden seringkali tidak tersedia. Saran yang dapat diberikan ialah Tokopedia perlu menarik lebih banyak penjual untuk bergabung dengan platform agar memungkinkan lebih banyak variasi produk, menganalisis data untuk mengidentifikasi tren dan kebutuhan produk agar memahami produk yang sedang diminati, serta meningkatkan pencarian dan kategorisasi produk sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan produk yang mereka cari.

Indikator kedua terendah, yaitu belum sepenuhnya pengguna berminat untuk mencari informasi lebih dalam mengenai kelompok produk *gadget* dan elektronik pada aplikasi Tokopedia karena responden merasa informasi yang tersedia kurang lengkap dan banyak yang tidak disertai video produk sehingga kurang informatif untuk memvisualisasikan bentuk asli dari kelompok produk *gadget* dan elektronik tersebut. Saran yang dapat diberikan ialah Tokopedia harus memberikan kebijakan bagi mitranya (para penjual) mengenai informasi

produk yang wajib disertakan, khususnya terkait spesifikasi, fitur produk, cara penggunaan, dan menyertakan video asli produk sehingga pengguna dapat melihat produk secara lebih detail.

4. Saran yang dapat diberikan untuk penelitian berikutnya adalah menyederhanakan jumlah pertanyaan dan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan objek atau wilayah yang berbeda, serta menambahkan variabel penelitian yang berbeda agar dapat melihat faktor atau variabel lain yang memiliki kemungkinan untuk menyebabkan munculnya masalah ataupun memengaruhi *actual system use* pada *E-Commerce*.