

## BAB V

### SIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan teori dan hasil penelitian mengenai “Pengaruh *Trust* terhadap *Actual Use* Pengguna *Platform Crowdfunding* (Studi pada Komunitas Kitabisa di Facebook) yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif dan verifikatif dengan pengujian regresi linier sederhana, dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *trust* dapat terlihat pada dimensinya yang terdiri dari *ability*, *benevolence*, dan *integrity*. Menunjukkan bahwa *trust* yang dimiliki oleh responden pengguna Kitabisa.com sudah tinggi, dilihat dari garis kontinum yang menempati skala tinggi. Indikator yang mendapatkan tingkat penilaian paling tinggi adalah indikator *ability* sedangkan indikator dengan perolehan skor terendah adalah pada indikator *benevolence*.
2. Gambaran mengenai *actual use* dapat dilihat pada indikator-indikatornya yaitu, *conscientiousness*, *extraversion*, *agreeableness*, dan *openness* terdapat pada kategori tinggi. Hal ini memperlihatkan bahwa *actual use* pengguna *platform crowdfunding* tinggi, dikarenakan garis kontinum yang menempati skala tinggi. Sedangkan indikator yang menunjukkan hasil persentase penilaian yang paling tinggi yaitu indikator *openness* sedangkan indikator dengan perolehan skor terendah adalah pada indikator *conscientiousness*.
3. *Trust* memiliki pengaruh terhadap *actual use* kepada pengguna Kitabisa. Hal ini terlihat pada hasil pengujian analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan hasil bahwa semakin tinggi *trust*, akan semakin tinggi pula *actual use* pengguna *platform crowdfunding*.

#### 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, peneliti membuat rekomendasi mengenai *trust* terhadap *actual use*, sebagai berikut.:

1. Indikator dari variabel *trust* yang tingkatannya terendah adalah *benevolence*. Dalam konsepnya *benevolence* merupakan perhatian dan motivasi untuk bertindak sesuai dengan kepentingan konsumen oleh penyedia barang atau jasa. Untuk meningkatkan perhatian dan motivasi agar bertindak sesuai dengan

kepentingan, pengguna harus memahami terlebih dahulu layanan yang akan digunakan. Dengan menggali informasi tentang *platform* tersebut, bagaimana reputasi, cara kerja, dan juga resiko yang memungkinkan terjadi. Serta harus lebih bijak dalam memilih layanan teknologi mana yang dapat dan tidak dapat dipercaya.

2. Indikator dari variabel *actual use* yang mendapatkan tingkatan paling rendah yaitu *conscientiousness*. Dalam konsepnya *conscientiousness* merupakan kesadaran pengguna dalam menggunakan suatu produk atau layanan tertentu. Untuk meningkatkan kesadaran pengguna lebih baik memperkuat edukasi tentang berbagai macam produk *fintech* yang ada pada saat ini. Melakukan pengawasan yang ketat juga penting agar meminimalisir kebocoran data pribadi dan penipuan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trust* berpengaruh terhadap *actual use*, dengan demikian penulis merekomendasikan supaya pengguna Kitabisa tetap berupaya untuk selalu mementingkan kepercayaan ketika akan menggunakan suatu layanan teknologi finansial, dengan cara memperkaya edukasi tentang beragam *platform* donasi di internet serta cara kerja sistem tersebut. Untuk penyedia layanan, sebaiknya lebih mengoptimalkan kepercayaan pengguna dengan meningkatkan *benevolence*, serta mempertahankan *actual use* dengan meningkatkan *conscientiousness* agar terjaga keberlangsungan layanan tersebut.