

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Gambaran kemudahan penggunaan dapat diukur melalui indikatornya yang terdiri dari *clear, understandable, controllable, easy to use, easy to learn and flexible*. Berdasarkan penilaian yang diperoleh, kemudahan penggunaan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kredivo *paylater* merasakan kemudahan dalam menggunakan kredivo *paylater* karena system yang jelas. Indikator dengan penilaian paling tertinggi adalah indikator *clear*, sedangkan penilaian paling rendah terdapat pada indikator *easy to use*.
2. Gambaran kepercayaan dapat diukur melalui indikatornya yang terdiri dari orientasi teknologi, reputasi, dan persepsi resiko berada pada kategori sangat tinggi. Berdasarkan penilaian yang diperoleh, kepercayaan termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap kepercayaan menjadi factor terpenting dalam melakukan keputusan penggunaan. Indikator persepsi resiko menjadi indikator dengan penilaian tertinggi, dan indikator reputasi menjadi indikator yang memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator lainnya.
3. Gambaran Keputusan penggunaan dapat dilihat dari indikatornya yang terdiri dari *source of information, product characteristics, market conditions, brand awareness, perceived quality, brand loyalty*, harga yang murah dibanding *e-commerce* yang lain, persediaan barang yang lengkap, ketika mendapat rekomendasi dari orang lain, dapat dilakukan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan, *easiness, and policy*. Hal ini menunjukkan bahwa kredivo *paylater* memiliki tingkat keputusan penggunaan yang tinggi serta kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan Kredivo *paylater*.

4. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *paylater*. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan penggunaan, maka akan semakin meningkat keputusan penggunaan aplikasi Kredivo *Paylater*.
5. Kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *paylater*. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan, maka akan semakin meningkat keputusan penggunaan aplikasi Kredivo *Paylater*.
6. Kemudahan penggunaan dan kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan kredivo *paylater*. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan dan kepercayaan maka akan semakin meningkat keputusan penggunaan aplikasi kredivo *paylater*.

5.2 Rekomendasi

Aplikasi Kredivo *Paylater* adalah salah satu jenis teknologi yang dikembangkan pada industri keuangan, dengan layanan yang diciptakan untuk dapat mengakomodasi kebutuhan konsumen dalam transaksi dalam jaringan (*online*). Dari hasil penelitian ini penulis memiliki keterbatasan dalam penulisannya diantaranya materi dan metode penelitian, ruang lingkup penelitian, dan juga waktu berlangsungnya penelitian. Oleh karena itu penulis menguraikan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel kemudahan penggunaan pada pengguna Kredivo *paylater* dikategorikan sangat tinggi dengan beberapa aspek yang perlu di tingkatkan. Berdasarkan penilaian responden, aspek terendah dalam variabel kemudahan penggunaan adalah indikator *easy to use*. Dalam mengukur indikator *easy to use* digunakan ukuran tingkat kemudahan penggunaan *paylater* dimana apabila pengguna merasakan aplikasi yang digunakan dapat meningkatkan kemudahan penggunaan dalam *paylater* maka keputusan penggunaan *paylater* akan meningkat. Perusahaan yang menaungi kredivo *paylater* atau merek *paylater* lainnya disarankan untuk mendalami aspek ini, dimana perangkat lunak atau aplikasi yang digunakan memiliki tingkat kemudahan

- penggunaan *paylater* yang tinggi akan dianggap baik dan kecenderungan pengguna tersebut untuk memutuskan menggunakan akan lebih tinggi.
2. Variabel kepercayaan pengguna Kredivo *paylater* dikategorikan sangat tinggi, dengan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan penilaian responden, indikator reputasi. Dalam mengukur indikator reputasi, digunakan ukuran tingkat konsistensi dan reputasi yang baik terhadap konsumen dimana apabila konsumen merasakan tingkat konsistensi dari aplikasi tersebut tinggi, maka dapat meningkatkan keputusan penggunaan *paylater*. Perusahaan yang menaungi kredivo *paylater* atau merek *paylater* lainnya disarankan untuk mendalami aspek ini, dimana perangkat lunak atau aplikasi yang digunakan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi akan dianggap baik dan kecenderungan pengguna akan lebih tinggi dalam melakukan keputusan penggunaan *paylater*.
 3. Variabel keputusan penggunaan pada pengguna kredivo *paylater* dikategorikan sangat tinggi, namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan penilaian tanggapan responden yang paling rendah. Indikator *brand awareness* merupakan indikator dengan memiliki nilai terendah, dengan ukuran tingkat kesadaran pelanggan untuk menggunakan *paylater* tentunya hal ini menjadi aspek yang penting untuk diperbaiki lebih lanjut. *Brand awareness* akan mempengaruhi pengguna dalam melakukan keputusan penggunaan *paylater*. Perusahaan yang menaungi merek Kredivo *paylater* perlu meningkatkan *brand awareness* terhadap konsumen dengan anggapan apabila konsumen memiliki tingkat kesadaran untuk menggunakan *paylater* maka hal tersebut akan meningkatkan keputusan penggunaan *paylater* tersebut.
 4. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif variabel kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan Kredivo *paylater*, maka dari itu penulis merekomendasikan agar perusahaan yang memiliki produk *paylater* memperhatikan faktor kemudahan penggunaan dalam mendesain produk *paylater*. Peningkatan kualitas produk *paylater* dapat melihat indikator *clear, understandable, controllable, easy to use, easy to learn, dan flexible*. Diharapkan dengan memperhatikan aspek kemudahan

penggunaan , maka akan meningkatkan keputusan penggunaan dari *paylater* tersebut.

5. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel kepercayaan terhadap keputusan penggunaan kredito *paylater*. Maka dari itu penulis merekomendasikan agar perusahaan yang memiliki produk *paylater* dapat memperhatikan faktor kepercayaan dalam mendesain produk *paylater*, peningkatan kualitas produk *paylater* dapat dilihat dari indikator orientasi teknologi, reputasi dan persepsi risiko. Diharapkan dengan memperhatikan variabel kepercayaan dan indikatornya, perusahaan dapat mendesain produk *paylater* yang mendorong penggunanya untuk mengambil keputusan penggunaan *paylater*.
6. Dalam menjelaskan keputusan penggunaan, masih terdapat beberapa variabel lain yang mempengaruhi keputusan penggunaan. Maka dari itu penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar atas dilakukannya penelitian lain dengan menggunakan variabel lain yang mempengaruhi keputusan penggunaan.