

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan regresi linear berganda mengenai pengaruh loan process dan loan application flexibility terhadap keputusan penggunaan layanan paylater (studi pada pengguna GoPayLater di Indonesia) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran *loan process*, *loan application flexibility*, dan gambaran keputusan penggunaan pada pengguna GoPaylater di Indonesia.
 - Gambaran *loan process* pada layanan GoPayLater diukur melalui indikator *requirement*, *procedure*, *online process*, dan *duration process*. *Loan process* pada GoPaylater termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasakan keefektifan dalam proses pinjaman pada GoPayLater. Indikator dengan penilaian paling tinggi adalah indikator *requirement*, sedangkan penilaian paling rendah terdapat pada indikator *procedure*.
 - Gambaran *loan application flexibility* pada layanan GoPayLater dapat dilihat dari indikator jenis pinjaman, suku bunga, tenor, jumlah pinjaman dan metode pembayaran kembali. *Loan application flexibility* memiliki penilaian yang cukup baik dari pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap layanan GoPaylater cukup fleksibel untuk digunakan. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah indikator jenis pinjaman. Pengguna dapat memanfaatkan GoPaylater dengan keberagaman dan kebebasan dalam memilih jenis pinjaman. Sedangkan nilai terendah adalah indikator suku bunga.
 - Gambaran keputusan penggunaan dapat dilihat dari indikatornya yang terdiri dari *problem recognition*, *search information*, *evaluation alternative*, *choice*, dan *outcomes*. GoPaylater memiliki tingkat keputusan penggunaan yang cukup tinggi serta perilaku pengguna

berpengaruh terhadap keputusan penggunaan GoPaylater. Indikator *search information* menjadi indikator dengan penilaian tertinggi, dan indikator *outcomes* memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator lainnya.

2. *Loan process* memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan GoPayLater. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin sederhana, efektif dan efisien proses pinjaman, maka akan semakin meningkat keputusan penggunaan pada layanan *paylater*.
3. *Loan application flexibility* memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan GoPaylater. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin fleksibel suatu layanan, maka akan semakin meningkat keputusan penggunaan pada layanan *paylater*.

5.2 Rekomendasi

Layanan GoPaylater merupakan salah satu jenis teknologi yang dikembangkan pada industri keuangan, dengan layanan yang diciptakan untuk dapat mengakomodasi kebutuhan konsumen dalam transaksi dalam jaringan (*online*). Berikut merupakan beberapa hal yang penulis rekomendasikan dalam penelitian ini:

1. *Loan process* pada layanan GoPayLater berdasarkan hasil penelitian sudah memberikan kesan yang cukup baik bagi pengguna terutama pada hal persyaratan yang terbilang cukup mudah. Namun, dalam hal prosedur pinjaman perlu ditingkatkan kembali dari segi petunjuk dan informasi langkah-langkah yang harus dilakukan selama proses pinjaman. Perusahaan yang menaungi Gopaylater diharapkan dapat memberikan prosedur pinjaman lebih informatif dan juga lebih sederhana. Sehingga pengguna dapat mempertimbangkan kembali untuk menggunakan produk tersebut.
2. *Loan application flexibility* pada layanan GoPayLater sudah termasuk ke dalam kategori cukup baik. Hanya saja pada indikator suku bunga, pengguna memberikan nilai yang rendah. Perusahaan yang menaungi Gopaylater diharapkan dapat mengevaluasi dengan menambah keragaman pilihan suku

bunga atau menawarkan suku bunga yang lebih rendah. Sehingga pengguna dapat mempertimbangkan kembali untuk menggunakan produk tersebut..

3. Keputusan penggunaan pada Gopaylater sudah cukup tinggi. Indikator *search information* mendapat nilai tertinggi, GoPayLater dapat memperkuat fungsi ini dengan menyediakan lebih banyak informasi yang mudah diakses dan dipahami. Di sisi lain, indikator *outcomes* mendapat nilai terendah, diharapkan GoPayLater dapat memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga pengguna mau menggunakan layanan kembali atau merekomendasikannya kepada oranglain.
4. *Loan process* dan *loan application flexibility* berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan. Maka dari itu, penulis merekomendasikan agar perusahaan yang menaungi GoPayLater untuk tetap menjaga, mempertahankan, mengawasi, meningkatkan, dan mengoptimalkan kembali kinerja layanan berdasarkan indikator-indikator yang diteliti pada penelitian ini. Terutama dalam peningkatan fleksibilitas layanan serta kemudahan dan kesederhanaan proses pinjaman.
5. Dalam penelitian ini, penulis menyadari akan kelemahan penelitian, yaitu dalam hal teori pendukung yang masih terbilang masih sangat sedikit atau minim pada setiap variable yang digunakan. Maka dari itu, pada penelitian-penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan untuk memperbaharui, menambah atau menggali lebih dalam teori-teori pendukung dan faktor-faktor yang digunakan serta melakukan penelitian pada objek yang baru seperti pinjaman yang memberikan output dalam bentuk dana secara langsung.