

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan teori, hasil penelitian, dan pengujian yang telah dilakukan menggunakan analisis data deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan Regresi Linier Sederhana mengenai Pengaruh *Perceived Risk* terhadap *E-trust* (Studi pada Pengguna *E-Commerce* JD.ID di Bandung), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *perceived risk* dan *e-trust* pada pengguna *e-commerce* JD.ID di Bandung.
  - a. Gambaran mengenai *perceived risk* dapat dilihat dari dimensinya yang terdiri dari *product risk*, *financial risk*, *privacy risk*, dan *delivery risk* yang berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived risk* bagi pengguna *e-commerce* JD.ID di Bandung sudah berjalan dengan sangat baik. Dimensi yang mendapatkan tingkat ketercapaian tertinggi adalah *financial risk*, diikuti oleh dimensi *product risk*, *delivery risk*, dan yang memiliki ketercapaian terendah adalah *privacy risk*.
  - b. Gambaran mengenai *e-trust* dapat dilihat dari dimensinya yang terdiri dari *integrity*, *competence*, dan *benevolence* yang berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived risk* bagi pengguna *e-commerce* JD.ID di Bandung sudah berjalan dengan sangat baik. Dimensi yang mendapatkan tingkat ketercapaian tertinggi adalah *integrity*, diikuti oleh dimensi *competence*, dan yang memiliki ketercapaian terendah adalah *benevolence*.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *perceived risk* terhadap *e-trust* dihasilkan temuan bahwa secara parsial, *perceived risk* yang terdiri dari *product risk*, *financial risk*, *privacy risk*, dan *delivery risk* pada pengguna *e-commerce* JD.ID di Bandung berpengaruh positif dan signifikan untuk meningkatkan *e-trust* dengan dimensi *financial risk* yang memiliki ketercapaian paling tinggi.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan rekomendasi beberapa hal mengenai Pengaruh *Perceived Risk* terhadap *E-trust* (Studi pada Pengguna *E-Commerce* JD.ID di Bandung), sebagai berikut:

1. *Perceived risk* pada pengguna *e-commerce* JD.ID di Bandung secara keseluruhan sudah sangat baik, namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna memperoleh kinerja *perceived risk* yang lebih baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden terdapat beberapa dimensi yang mendapatkan nilai rendah, diantaranya:
  - a. *Privacy risk* merupakan dimensi *perceived risk* yang memiliki nilai terendah, dibandingkan dengan dimensi lain pada variabel *perceived risk*. Peneliti merekomendasikan agar JD.ID lebih memperketat keamanan dari informasi pribadi pengguna dan meyakinkan pengguna bahwa tidak akan terjadi penyalahgunaan maupun pencurian data informasi pribadi dari pengguna di masa yang akan datang.
  - b. *Delivery risk* merupakan dimensi *perceived risk* terendah kedua, sehingga perlu meningkatkan kinerja dimensi ini. Peneliti merekomendasikan agar JD.ID menerapkan standar kepada para *seller* bagaimana melakukan pengemasan barang yang baik, agar barang yang diterima oleh pengguna nantinya dalam keadaan baik. Selain itu juga lebih memperhatikan lagi *seller-seller* yang menjual barang palsu atau mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan cara menghibau *seller* tersebut untuk bertanggung jawab kepada pengguna yang menjadi korban mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan yang diharapkan.
2. *E-Trust* pada pengguna *e-commerce* JD.ID di Bandung secara keseluruhan sudah sangat baik, namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna memperoleh kinerja *e-trust* yang lebih baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden terdapat beberapa dimensi yang mendapatkan nilai rendah, yaitu:
  - a. *Benevolence* merupakan dimensi *e-trust* yang memiliki nilai terendah, dibandingkan dengan dimensi lain pada variabel *e-trust*. Peneliti memberikan rekomendasi untuk JD.ID mengoptimalkan kemampuan membuat pengguna senang dengan pelayanan yang diberikan oleh JD.ID

dengan memberikan *discount* yang menarik seperti yang dilakukan oleh kompetitor yang lain. Dengan memberikan *discount* yang menarik akan membuat pengguna merasakan kebajikan yang diberikan oleh JD.ID.

3. Hasil penelitian menyatakan bahwa *perceived risk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-trust*, dengan begitu penulis merekomendasikan JD.ID untuk meningkatkan dan mempertahankan *perceived risk* JD.ID melalui dimensi *product risk*, *financial risk*, *privacy risk*, dan *delivery risk* agar pengguna tetap bersedia menjaga *e-trust* yang baik dengan JD.ID.
4. Penelitian ini memiliki kelemahan, salah satunya karena hanya dilakukan dalam satu waktu (*cross sectional*) maka kemungkinan terjadi perubahan perilaku konsumen, dan juga dalam penelitian ini belum mewakili seluruh pengguna karena hanya mengambil salah satu wilayah di Indonesia yakni Bandung. Variabel yang digunakan juga masih belum sepenuhnya mewakili faktor-faktor yang berpengaruh terhadap variabel *e-trust* (Y), maka dari itu pada penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan untuk terus memperbaharui faktor atau dimensi yang digunakan serta teori pada variabel terkait.