

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menjawab dari rumusan permasalahan dan mencapai tujuan penelitian, yaitu bahwa faktor-faktor yang diajukan dalam penelitian ini, tidak semua berpengaruh positif pada Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna e-money berbasis aplikasi pada aplikasi Go Pay, dengan uraian sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem berpengaruh positif pada Kepercayaan
2. Kualitas Sistem berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna
3. Kualitas Informasi berpengaruh positif pada Kepercayaan
4. Kualitas Informasi berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna
5. Kualitas Desain Antarmuka tidak berpengaruh pada Kepercayaan
6. Kualitas Desain Antarmuka berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna
7. Keamanan tidak berpengaruh pada Kepercayaan
8. Keamanan berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna
9. Kepercayaan berpengaruh positif pada Kepuasan Pengguna

5.2 Implikasi

Dari keterangan di atas, bahwa penelitian ini sangat penting dilakukan, guna memberikan informasi dan saran dalam membangun dan penerapan sistem teknologi informasi di bidang keuangan, dan mengetahui apa saja yang menjadi

faktor dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna teknologi informasi, khususnya dalam bidang keuangan. Dari hasil penelitian ini diketahui implikasi penelitian sebagai berikut :

1. Pada perusahaan penerbit *e-money* berbasis aplikasi, khususnya PT. Dompot Anak Bangsa pada aplikasi Go Pay, harus meningkatkan kualitas dari faktor-faktor di atas agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna, dengan penjelesan sebagai berikut:
 - a. Meningkatkan kualitas sistem pada keandalan sistem, kecepatan akses, kemudahan penggunaan aplikasi dan fleksibilitas
 - b. Memberikan kualitas informasi pada konten informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu.
 - c. Menampilkan kualitas desain antarmuka pada presentasi, format, efektif, efisien, tampilan sistematis dan kemudahan mempelajari dan pengguna aplikasi.
 - d. Menjamin keamanan dari aktivitas kriminal, bahaya keuangan, kerusakan, pencurian, pengaksesan dan pengancuran data yang tidak sah.
 - e. Kepercayaan akan tumbuh dan meningkat dengan menunjukkan kemampuan yang handal, kejujuran dan ketulusan.
2. Kerangka penelitian ini telah dilakukan analisis *outer model* dan *inner model*, dan menghasilkan pernyataan bahwa kerangka penelitian ini model yang *robust*. Model penelitian ini melakukan modifikasi terhadap Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean dan juga model dari penelitian-penelitian terdahulu. Sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat dijadikan rujukan model,

karena sifatnya *resistance* dan memiliki dukungan dari teori serta penelitian terdahulu.

5.3 Keterbatasan dan Saran

Keterbatasan penelitian ini, yaitu dalam Model DeLone dan McLean terdapat variabel *service quality*, namun dalam penelitian ini tidak mencantumkan variabel tersebut. Kemudian jumlah responden yang didapat sebanyak 374 orang, hal ini masih kurang, mengingat jumlah pengguna Go Pay diketahui sebesar 11 juta orang.

Saran untuk penelitian ini adalah perlu ditambah jumlah responden, mengingat jumlah pengguna sangat besar. Kemudian, dalam menganalisis data perlu menambahkan tujuan atau rumusan masalah tentang variabel Kepercayaan yang dapat memediasi pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Desain Antarmuka dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna. Serta menambahkan jumlah variabel independen yaitu Kualitas Service.