

BAB V

PENUTUP

Pada bagian akhir dari skripsi ini, peneliti akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran yang didasarkan pada temuan hasil penelitian dan uraian pada bab-bab sebelumnya mengenai masalah yang diteliti, yaitu studi analisis deskriptif kualitatif mengenai kepercayaan pengguna *paylater* Shopee dan Tokopedia.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, peneliti menarik kesimpulan bahwa tingkat kepercayaan pengguna tinggi karena sebagai berikut:

1. Gambaran kepercayaan pengguna *paylater* menyatakan bahwa tingkat kepercayaan pengguna *paylater* tinggi karena perusahaan memiliki kredibilitas berupa adanya legalitas dari sebuah lembaga seperti OJK. Integritas perusahaan dinilai dari bagaimana perusahaan dapat menjaga keamanan data pelanggan dengan memiliki sistem ISO 27001. Niat baik perusahaan dinilai dari bagaimana respon perusahaan kepada pengguna yang mengajukan permasalahan berupa perusahaan memberikan layanan *livechat*. Solusi perusahaan dalam menyelesaikan masalah dapat dinilai dengan bagaimana perusahaan memberikan solusi kepada pengguna berupa mengaktifkan keamanan 2FA yang meningkatkan tingkat keamanan dan memberikan solusi kepada pengguna.

2. Faktor-faktor yang dipertimbangkan pengguna dalam menggunakan *paylater* Shopee dan Tokopedia diantaranya:

- a. Promosi seperti gratis ongkir dan diskon belanja membuat pengguna semakin percaya menggunakan layanan *paylater*
- b. Bunga yang rendah 2,95 % untuk waktu satu bulan dan bebas biaya transaksi bulanan dibandingkan dengan *paylater* lain yang memiliki bunga tinggi.
- c. Cicilan yang mempermudah dengan pembayaran jangka waktu satu sampai dua belas bulan membuat pengguna merasa nyaman.
- d. Memiliki limit yang sesuai kebutuhan dalam berbelanja, *paylater* Shopee dan Tokopedia memiliki limit Rp.750.000 – Rp 6.000.000 dan bisa lebih lagi sesuai dengan persyaratan yang ada.

Dapat disimpulkan keamanan, reputasi, kesesuaian hukum, dan kompetensi merupakan faktor yang juga dipertimbangkan untuk menggunakan layanan *paylater* Shopee dan Tokopedia.

B. Implikasi

Pada gambaran kepercayaan pengguna *paylater* Shopee dan Tokopedia memiliki perbedaan dari segi sistem penggunaan dan pembayarannya. Informan pada *paylater* Shopee menggunakan layanannya secara langsung pada aplikasi Shopee. Sedangkan *paylater* Tokopedia menggunakan kerja sama dengan pihak ketiga yaitu Gopay guna mendukung sistem pembayaran *paylater* hal ini membuat keunikan di beberapa pengguna. Pada penelitian ini peneliti memiliki temuan yang memberikan sumbangsi dibidang

gambaran dan faktor kepercayaan pengguna. Terutama pada gambaran kepercayaan berupa kredibilitas perusahaan, integritas perusahaan, niat baik perusahaan dan bagaimana perusahaan dapat menyelesaikan masalah. Selain itu juga memberikan sumbangsi pada bagaimana pengguna mempertimbangkan bagaimana faktor kepercayaan pengguna berupa keamanan, reputasi, kesesuaian hukum dan peraturan serta kompetensi perusahaan.

C. Keterbatasan Penelitian

Walaupun penelitian ini menemukan beberapa hal yang menarik, tetap saja memiliki beberapa kekurangan. Sampel pada penelitian ini masih belum cukup dan dibutuhkan lebih banyak lagi sampelnya supaya semakin valid dan reliabel datanya. Waktu penelitian yang terlalu lama, normalnya penelitian yang dilakukan cukup sampai dengan enam bulan, akan tetapi peneliti terlalu memakan banyak waktu. Adanya permasalahan dilapangan dimana peneliti masih sulit untuk mengatur waktu dan jadwal bertemu dengan informan karena wawancara secara langsung.

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Karena penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan, peneliti mendorong kepada peneliti dimasa yang akan datang untuk melakukan penelitian dengan metode campuran antara kualitatif dan kuantitatif guna mendapatkan informasi tentang gambaran dan faktor yang menentukan kepercayaan pengguna lebih akurat.