

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan Kepuasan Pengguna Aplikasi

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital, bila dilihat dari pendekatan analisis deskripsi didapatkan hasil “Sangat Baik”. Sedangkan nilai dilihat dari rata-rata didapatkan hasil “Puas”, hal ini didukung oleh:

1. *Accuracy* (Keakuratan) dapat diukur oleh *Conscientious* (Teliti), *Accurate* (Akurat), *Appropriate* (Sesuai). Keakuratan data sangat berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna pada sistem informasi atau aplikasi. Pengguna harus yakin bahwa informasi yang mereka terima adalah tepat dan terkini, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.
2. *Ease to use* (Kemudahan Penggunaan) dapat diukur oleh *User friendly* (Ramah pengguna), *Efficiency* (Efisiensi), *Easy to understand* (Mudah dipahami), *Service system* (Sistem pelayanan). Hal ini tentunya mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kemudahan penggunaan memastikan bahwa pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan mudah dan efektif, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna yang tinggi berarti menggunakan aplikasi secara berulang dan merekomendasikan kepada orang lain.

3. *Content* (Isi) dapat diukur oleh *Information* (Informasi), *Completeness* (Kelengkapan), *Benefit* (Manfaat), *Output* (Hasil). Hal ini tentunya membuat pengalaman pengguna lebih nyaman dan efisien dikarenakan aplikasi yang lengkap menyediakan semua fitur yang dibutuhkan oleh pengguna, sehingga mereka tidak perlu menggunakan aplikasi lain.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoretis

Implikasi teoritis pada penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna terhadap sistem informasi atau aplikasi. Kepuasan pengguna diukur dengan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang mencakup 5 dimensi: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease to use*, *Timeliness* (Istianah & Yustanti, 2022).

Dalam penelitian yang mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi atau aplikasi, teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat diintegrasikan untuk memperdalam analisis mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi seperti yang dilakukan oleh (Putra & Prehanto, 2021).

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan umpan balik atau rekomendasi untuk PT Pegadaian, terutama terkait aplikasi Pegadaian Digital yang dirancang untuk memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi produk Pegadaian. Berdasarkan penelitian ini, aplikasi Pegadaian Digital memiliki

kecenderungan negatif dalam hal kemudahan penggunaan dan juga *response time* pada aplikasi.

Implikasi praktis terkait *Content* pada aplikasi Pegadaian Digital yaitu seperti terdapat fitur konsultasi dengan petugas melalui *chat* atau *video call*, serta penilaian awal barang secara *online*. Hal tersebut membuat pengguna mendapatkan paduan dan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien, meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan Pegadaian. Implikasi terkait *Accuracy* pada aplikasi Pegadaian Digital yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan pegadaian dengan memberikan penilaian akurat terhadap nilai barang yang digadaikan dan informasi lengkap tentang kondisi dan nilai pasar barang. Hal ini membuat pengguna mendapatkan penilaian yang adil dan transparan serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan Pegadaian. Implikasi terkait *Format* pada aplikasi Pegadaian Digital yaitu dengan menggunakan kontras warna yang tepat, teks yang dapat dibaca dengan mudah dan desain yang responsif untuk berbagai perangkat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi dapat digunakan oleh berbagai pengguna, termasuk keterbatasan visual atau menggunakan perangkat yang berbeda. Implikasi terkait *Ease to use* pada aplikasi Pegadaian Digital yaitu menyederhanakan aplikasi untuk mempermudah proses pengajuan dengan cara berikan pilihan yang lebih fleksibel dalam proses pengajuan, seperti opsi untuk mengajukan dokumen secara daring atau melalui aplikasi. Ini dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Implikasi terkait *Timeliness*

pada aplikasi Pegadaian Digital yaitu seperti berkomunikasi secara terbuka dengan pelanggan mengenai masalah yang ada dan langkah-langkah yang diambil untuk memperbaikinya. Ini akan meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memberikan mereka keyakinan bahwa perusahaan serius dalam menangani masalah tersebut.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menghadapi beberapa keterbatasan yang memengaruhi proses penelitian. Berikut adalah keterbatasan-keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini:

1. Pada penelitian ini, sampel yang diteliti hanya dari wilayah DKI Jakarta tidak merata, sehingga ada kecenderungan lebih banyak responden berasal dari satu wilayah tertentu.
2. Jumlah sampel pada penelitian ini hanya 120 pengguna aplikasi Pegadaian Digital di DKI Jakarta, dan mungkin belum cukup untuk menggambarkan situasi secara menyeluruh.
3. Pendekatan yang dipilih dalam penelitian ini belum mencakup seluruh aspek kepuasan pengguna terhadap aplikasi karena lebih terfokus pada aspek-aspek tertentu, sehingga mungkin mengabaikan variasi yang lebih luas dalam pengalaman pengguna secara menyeluruh.

D. Rekomendasi

Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pegadaian Digital, peneliti memberikan rekomendasi dan saran untuk penelitian selanjutnya:

- a. Dapat memastikan penyebaran responden yang lebih merata di seluruh wilayah DKI Jakarta. Ini dapat dicapai dengan menerapkan teknik sampling seperti *stratified sampling* berdasarkan wilayah untuk memastikan setiap wilayah terwakili secara proporsional dalam sampel yang dipilih (Yulichah et al., 2024).
- b. Menambahkan ukuran sampel. Tujuan meningkatkan jumlah sampel dengan ukuran yang lebih besar dan cakupan yang lebih luas adalah untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih sempurna (Efendi & Widodo, 2019).
- c. Menggunakan pendekatan yang lebih lengkap dengan mencakup berbagai aspek lain pada kepuasan pengguna seperti tingkat keamanan dan kecepatan layanan. Menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*) dapat menghasilkan data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif dalam suatu penelitian (Azhari et al., 2023).