

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Kemudahan Pengguna**

Pada dimensi kemudahan pengguna, pengukuran skor kriteria menunjukkan bahwa aplikasi DANA termasuk dalam kategori setuju berdasarkan hasil pengukuran rata-rata yang mendapatkan nilai 3,98. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat aspek kepuasan terhadap kemudahan pengguna pada aplikasi DANA. Maka masyarakat DKI Jakarta merasakan bahwa aplikasi DANA dapat digunakan dan dipelajari dengan mudah dalam melakukan transaksi.

##### **2. Pengaturan Informasi Sistem**

Pada dimensi pengaturan informasi sistem, pengukuran skor kriteria menunjukkan bahwa aplikasi DANA termasuk dalam kategori setuju berdasarkan hasil pengukuran rata-rata yang mendapat nilai 3,95. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat aspek kepuasan terhadap pengaturan informasi sistem pada aplikasi DANA. Maka masyarakat DKI Jakarta merasakan bahwa aplikasi DANA menyediakan pengaturan informasi

dan sistem yang lengkap untuk membantu mereka dalam menunjang kegiatan transaksi.

### **3. Kegunaan Aplikasi**

Pada dimensi kegunaan aplikasi, pengukuran skor kriteria menunjukkan bahwa aplikasi DANA termasuk dalam kategori setuju berdasarkan hasil pengukuran rata-rata yang mendapat nilai 4,01. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat aspek kepuasan terhadap kegunaan aplikasi pada aplikasi DANA. Maka masyarakat DKI Jakarta menilai aplikasi DANA sebagai alat yang bermanfaat dan efektif dalam memenuhi kebutuhan kegiatan transaksi mereka.

### **4. Niat untuk Menggunakan Lagi**

Pada dimensi niat untuk menggunakan lagi, pengukuran skor kriteria menunjukkan bahwa aplikasi DANA termasuk dalam kategori setuju berdasarkan hasil pengukuran rata-rata yang mendapat nilai 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat aspek kepuasan terhadap niat untuk menggunakan lagi pada aplikasi DANA. Maka masyarakat DKI Jakarta memiliki niat yang kuat untuk terus menggunakan aplikasi DANA karena pengalaman yang dirasakan mereka dalam melakukan kegiatan transaksi dinilai positif.

## **B. Implikasi**

### **1. Implikasi Teoretis**

Implikasi teoretis pada penelitian ini adalah pemahaman mengenai faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi DANA pada dimensi

kemudahan pengguna, pengaturan informasi sistem, kegunaan aplikasi dan niat untuk menggunakan lagi yang diadopsi melalui penelitian Alanzi (2022) mengenai kepuasan pengguna pada sebuah aplikasi dimasa pandemi Covid-19. Hasil analisis kepuasan pengguna yang mencakup faktor kemudahan pengguna, pengaturan informasi sistem, kegunaan aplikasi dan niat untuk menggunakan lagi ini dapat digunakan sebagai dimensi yang efektif dalam menganalisis kepuasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi tersebut masih relevan dan konsisten untuk menganalisis kepuasan pengguna di pasca Covid-19 atau sampai saat ini. Penelitian ini memberikan implikasi teoretis pada dimensi kegunaan aplikasi dan dimensi niat untuk menggunakan lagi yang belum digunakan pada penelitian terdahulu yang meneliti mengenai kepuasan pengguna pada aplikasi DANA yang memungkinkan identifikasi faktor yang lebih mendalam dan akurat.

## **2. Implikasi Praktis**

Implikasi praktis pada penelitian ini dapat digunakan untuk evaluasi bagi seluruh dompet digital atau *e-wallet* terutama aplikasi DANA. Dalam penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA di DKI Jakarta, maka implikasi praktis pada penelitian ini di antaranya:

### **1. Kemudahan Pengguna**

Peneliti memberikan masukan untuk tampilan informasi dalam aplikasi agar terorganisir dengan baik sehingga pengguna dapat

menyukai tampilan aplikasi dan dapat dengan mudah menggunakan dan mempelajari aplikasi DANA

## 2. Pengaturan Informasi Sistem

Peneliti memberikan masukan untuk memberikan tampilan yang nyaman agar pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan.

## 3. Kegunaan Aplikasi

Peneliti memberikan masukan untuk aplikasi DANA agar memperluas jaringan layanan transaksi mereka agar pengguna merasa nyaman dengan penyedia layanan transaksi lainnya saat menggunakan aplikasi ini.

## 4. Niat untuk Menggunakan Lagi

Peneliti memberikan masukan untuk memperhatikan aspek kemudahan dalam bertransaksi, tampilan yang nyaman untuk digunakan, serta meningkatkan fitur serta keamanan dalam aplikasi agar pengguna merasa puas dengan aplikasi DANA sehingga mereka memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi DANA dimasa mendatang.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam melakukan kegiatan penelitian, peneliti sadar bahwa terdapat keterbatasan dalam melakukan penelitian, di antaranya:

1. Terdapat keterbatasan populasi sampel pada penelitian ini karena pengambilan sampel terbatas pada wilayah maupun jenis kelompok demografis tertentu.
2. Terdapat keterbatasan pada jumlah sampel atau responden penelitian ini karena responden yang terlibat belum cukup layak untuk mewakili gambaran kepuasan pengguna aplikasi DANA.
3. Teknik yang digunakan pada penelitian ini terbatas pada empat dimensi

#### **D. Rekomendasi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan rekomendasi dan saran kepada penelitian yang selanjutnya untuk dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik, di antaranya,

1. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar melakukan penelitian di masa depan dengan mencakup wilayah yang lebih luas dan beragam, serta menambahkan berbagai macam kelompok demografis. Karena populasi merupakan keseluruhan anggota kelompok maupun makhluk hidup lainnya, peristiwa, atau benda yang hidup atau tinggal pada sebuah tempat secara terencana untuk menjadi target kesimpulan dari akhir suatu penelitian (Adnyana, 2021). Dengan saran tersebut diharapkan mampu membantu memberikan gambaran yang lebih representatif mengenai kepuasan pengguna aplikasi DANA.
2. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk meningkatkan jumlah sampel atau responden yang terlibat dalam penelitian ini. Karena sampel merupakan bagian dari populasi yang di pilih untuk di teliti atau analisis

dalam penelitian agar hasilnya dapat mewakili seluruh populasi (Adnyana, 2021). Dengan saran tersebut diharapkan hasil penelitian layak atau mampu memberikan gambaran mengenai kepuasan pengguna aplikasi DANA.

3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan teknik dengan metode EUCS atau TAM agar memperkaya dimensi pada penelitian. Model evaluasi EUCS menekankan pada kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan pengguna dari sebuah sistem (Saputra, 2019).