

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil. Pertama, *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi Maxim digunakan, semakin besar manfaat yang dirasakan oleh penggunanya. Dengan demikian, fitur-fitur yang sederhana, mudah dipahami, dan fungsional dalam aplikasi Maxim akan meningkatkan pengalaman pengguna dan memperkuat persepsi mereka terhadap manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut.

Kedua, *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Enjoyment*. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam menggunakan aplikasi Maxim berpengaruh terhadap tingkat kesenangan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap pengalaman menyenangkan pengguna aplikasi Maxim, karena kemudahan dalam penggunaan aplikasi dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Ketika aplikasi dirancang dengan antarmuka yang intuitif, navigasi yang sederhana, dan fitur yang mudah dipahami, pengguna merasa lebih nyaman dan tidak terbebani oleh kesulitan teknis. Hal ini menciptakan pengalaman yang positif yang secara langsung meningkatkan kepuasan dan kenikmatan pengguna saat menggunakan aplikasi.

Ketiga, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan *Intention to Use* aplikasi Maxim. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa pengguna cenderung lebih memprioritaskan faktor lain, seperti kemudahan penggunaan, harga yang kompetitif, dan ketersediaan layanan, daripada manfaat langsung yang dirasakan dari aplikasi tersebut. Dalam konteks transportasi *online*, kebutuhan utama pengguna biasanya berfokus pada efisiensi, kenyamanan, dan kepraktisan layanan, sehingga persepsi terhadap kegunaan aplikasi menjadi kurang relevan dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Selain itu, fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi mungkin sudah dianggap sebagai standar dalam industri, sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda yang signifikan dalam menentukan pilihan pengguna.

Keempat, penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* tidak memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan *Intention to Use* pada aplikasi Maxim. Hal ini disebabkan karena pengguna lebih mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dianggap lebih memengaruhi keputusan mereka, seperti harga layanan yang terjangkau, kecepatan transportasi, dan kualitas layanan yang diberikan. Meskipun kemudahan penggunaan penting, faktor-faktor tersebut lebih dominan dalam mempengaruhi keputusan pengguna untuk memilih dan terus menggunakan aplikasi Maxim.

Terakhir yang Kelima, dapat disimpulkan bahwa *Perceived Enjoyment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* aplikasi Maxim. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman yang menyenangkan

saat menggunakan aplikasi dapat meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian, hipotesis kelima yang menyatakan bahwa *Perceived Enjoyment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* diterima. Temuan ini menggaris bawahi pentingnya aspek kenikmatan dalam penggunaan aplikasi sebagai faktor yang dapat mendorong pengguna untuk memilih dan terus menggunakan aplikasi Maxim, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan aplikasi yang lebih baik di masa depan.

5.2 Saran

5.2.1 Implikasi

Implikasi merujuk pada hasil yang diperoleh dari analisis data dan pengolahan informasi yang dikumpulkan selama penelitian. Implikasi ini dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu implikasi teoritis dan implikasi praktis. Implikasi teoritis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap pengembangan teori atau pemahaman baru dalam bidang yang diteliti, sementara implikasi praktis mencakup saran atau rekomendasi yang dapat diterapkan langsung dalam praktik untuk memperbaiki proses atau kebijakan yang ada.

5.2.2 Implikasi Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang perilaku konsumen, khususnya terkait dengan penggunaan aplikasi transportasi *online*. Penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi, seperti kemudahan penggunaan, kenikmatan, dan manfaat yang dirasakan, yang telah diteliti oleh Meiranto et al. (2021).

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memperluas perspektif mengenai hubungan antara *Perceived Ease of Use*, *perceived enjoyment*, *Perceived Usefulness*, dan *Intention to Use* dalam konteks layanan digital, yang telah diteliti oleh Sari et al. (2022) serta memperkuat teori-teori yang mengkaji penerimaan teknologi oleh pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar yang lebih kuat untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang ini, serta memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari.

5.2.3 Implikasi Praktis

Hasil analisis yang pertama antar variabel *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Implikasi praktis dari temuan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* adalah bahwa pengembang aplikasi harus fokus pada upaya untuk membuat aplikasi lebih mudah digunakan oleh pengguna. Dengan meningkatkan kemudahan penggunaan, aplikasi akan lebih dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Oleh karena itu, pengembang aplikasi harus terus menyempurnakan antarmuka pengguna (*user interface*), menyederhanakan proses navigasi, dan memastikan fitur-fitur aplikasi mudah diakses dan dipahami. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan persepsi pengguna terhadap kegunaan aplikasi, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dengan demikian, peningkatan kemudahan penggunaan menjadi langkah penting dalam memperkuat persepsi positif terhadap manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi.

Kedua, hasil analisis dari implikasi praktis dari temuan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Enjoyment* adalah bahwa pengembang aplikasi perlu memastikan aplikasi dirancang agar mudah digunakan. Dengan antarmuka yang sederhana dan navigasi yang intuitif, pengguna akan merasa lebih nyaman dan menikmati pengalaman menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, pengembang aplikasi Maxim sebaiknya fokus pada peningkatan kemudahan penggunaan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna, yang pada gilirannya akan membuat pengalaman mereka lebih menyenangkan.

Ketiga, *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan *Intention to Use* aplikasi Maxim. Implikasi praktis dari temuan bahwa *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* aplikasi Maxim adalah bahwa pengembang aplikasi harus memperhatikan faktor-faktor lain yang lebih memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi, seperti kemudahan penggunaan, harga yang kompetitif, dan kualitas layanan. Meskipun manfaat aplikasi penting, pengguna cenderung lebih memperhatikan kenyamanan, efisiensi, dan faktor praktis lainnya dalam memilih layanan. Oleh karena itu, pengembang aplikasi Maxim sebaiknya fokus pada peningkatan aspek-aspek yang lebih langsung mempengaruhi pengalaman pengguna, seperti kecepatan layanan dan fitur yang mudah diakses, untuk mendorong niat pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Keempat, *Perceived Ease of Use* tidak memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* pada aplikasi Maxim adalah bahwa

pengembang aplikasi tidak hanya perlu fokus pada kemudahan penggunaan, tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor lain yang lebih memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Meskipun kemudahan penggunaan penting, keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi lebih dipengaruhi oleh aspek seperti harga yang terjangkau, kecepatan layanan, dan kualitas layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, pengembang aplikasi Maxim sebaiknya mengoptimalkan faktor-faktor tersebut, selain kemudahan penggunaan, untuk meningkatkan kepuasan dan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Kelima, *Perceived Enjoyment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use* aplikasi Maxim adalah bahwa pengembang aplikasi harus berfokus pada peningkatan aspek yang dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna. Dengan menciptakan fitur-fitur yang menarik, interaktif, dan mudah dinikmati, pengguna akan merasa lebih puas dan termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, pengembang aplikasi Maxim sebaiknya memastikan bahwa aplikasi tidak hanya efisien dan fungsional, tetapi juga menyenangkan untuk digunakan, karena hal ini akan meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menghadapi beberapa keterbatasan, di antaranya:

1. Pertama, penelitian ini hanya fokus pada pengguna aplikasi Maxim di wilayah tertentu, yaitu di kota-kota besar, sehingga hasil yang diperoleh mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan persepsi pengguna di daerah

lain, terutama di wilayah dengan kepadatan pengguna yang lebih rendah atau di daerah pedesaan. Hal ini dapat mempengaruhi generalisasi hasil penelitian untuk konteks yang lebih luas.

2. Kedua, penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuisioner yang mengandalkan tanggapan subjektif dari responden. Meskipun survei ini dirancang untuk memperoleh data yang representatif, tanggapan bisa dipengaruhi oleh faktor-faktor pribadi atau situasional responden, seperti preferensi individu, mood saat mengisi kuisioner, atau pengalaman pengguna yang tidak sepenuhnya mewakili penggunaan aplikasi dalam jangka panjang.
3. Ketiga, penelitian ini terbatas pada variabel-variabel tertentu seperti *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, dan *intention to use*, tanpa mempertimbangkan faktor eksternal lain yang mungkin juga berpengaruh terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi, seperti promosi, faktor sosial, atau pengaruh dari tren teknologi terbaru. Oleh karena itu, penelitian ini tidak mengakomodasi faktor-faktor luar yang juga dapat mempengaruhi perilaku penggunaan aplikasi.

5.4 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

Adapun rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Memperluas cakupan wilayah dan populasi yang diteliti, termasuk pengguna aplikasi Maxim di daerah yang lebih beragam, baik di kota-kota kecil maupun pedesaan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat

memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi pengguna dari berbagai latar belakang geografis dan demografis menurut penelitian yang dilakukan oleh Du et al. (2024).

2. Penelitian berikutnya disarankan untuk menggunakan metode yang lebih bervariasi, seperti wawancara mendalam atau observasi partisipatif, untuk memperoleh data yang lebih mendalam dan mengurangi potensi bias dari kuisisioner. Metode kuantitatif ini dapat membantu memahami lebih rinci faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi Maxim, serta mengungkap perspektif yang mungkin tidak tertangkap oleh survei kuantitatif yang dilakukan oleh Anser et al. (2024).
3. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel yang diteliti agar lebih beragam dan mendalam, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih luas dibandingkan penelitian sebelumnya. Hal ini sejalan dengan peningkatan jumlah pengguna aplikasi Maxim dan karakteristik responden yang semakin beragam. Contohnya, variabel *trust* seperti yang dikaji oleh Primanda et al. (2020) atau *attitude towards using* sebagaimana dibahas oleh Tyas & Darma (2019).