

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi GoPay sebagai aplikasi layanan transaksi pembayaran, dapat disimpulkan bahwa pengguna menyatakan setuju Adapun pernyataan-pernyataan yang mendukung hal ini, yaitu berdasarkan uji *mean* terhadap persepsi pengguna aplikasi GoPay pada analisis *Ease of Use and Satisfaction* menunjukkan responden setuju bahwa secara keseluruhan puas dengan aplikasi GoPay. Hal ini menandakan bahwa aplikasi GoPay mudah digunakan dan dipelajari, memiliki tampilan yang menarik, serta memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna sehingga menciptakan rasa nyaman ketika digunakan. Berdasarkan uji *mean* terhadap persepsi pengguna aplikasi GoPay pada analisis *System Information Arrangement* menunjukkan responden setuju bahwa secara keseluruhan puas dengan aplikasi GoPay. Ini menggambarkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoPay yang menyediakan metode transaksi yang memadai, memenuhi semua layanan dan kapabilitas yang dibutuhkan serta yang diharapkan oleh pengguna. Berdasarkan uji *mean* terhadap persepsi pengguna aplikasi GoPay pada analisis *Usefulness* menunjukkan responden setuju bahwa secara keseluruhan puas dengan aplikasi GoPay karena aplikasi ini memfasilitasi berbagai jenis transaksi dengan fleksibilitas tinggi, menyediakan kemudahan komunikasi dengan *customer*

care, dan dapat menjamin sinkronisasi serta konsistensi yang optimal dengan berbagai layanan pada aplikasi GoPay.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoretis

Penelitian ini memberikan kontribusi penting tentang kepuasan pengguna aplikasi dompet digital, khususnya dalam konteks penggunaan aplikasi GoPay di DKI Jakarta. Temuan penelitian melengkapi penelitian sebelumnya dengan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, pengorganisasian sistem informasi, kegunaan, dan niat penggunaan kembali memiliki keterikatan yang kuat dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Pada hasil analisis keempat dimensi tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas responden setuju atau sangat setuju bahwa mereka merasa puas. Temuan penelitian ini juga memperkuat gagasan bahwa kepuasan bukan hanya hasil dari kinerja sistem, tetapi juga oleh harapan dan pengalaman pengguna (Audina & Rakhman, 2023). Penelitian ini juga mengungkap lebih spesifik bahwa perempuan cenderung lebih sering menggunakan dompet digital untuk melakukan transaksi jika dibandingkan dengan laki-laki, karena perempuan cenderung lebih aktif dalam menggunakan teknologi untuk berbagai keperluan, termasuk transaksi digital (Sulistiyowati *et al.*, 2020). Selain itu, dari segi demografis, wilayah Jakarta Timur mendominasi dikarenakan jangkauan yang lebih komprehensif dalam mengakomodasi beragam kebutuhan untuk transaksi keuangan secara *online* (Kumala & Mutia, 2020).

2. Implikasi Praktis

Berdasarkan dimensi Ease of Use and Satisfaction pada hasil uji mean menunjukkan responden setuju bahwa secara keseluruhan puas dengan aplikasi GoPay. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi GoPay dinilai *user-friendly* dan dipelajari, serta memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna. Oleh karena itu, pengelola aplikasi GoPay disarankan untuk mengambil langkah strategis, antara lain meningkatkan kualitas antarmuka pengguna (UI/UX), mengoptimalkan fitur kemudahan penggunaan, memperkuat sistem keamanan transaksi, serta menyediakan layanan pelanggan yang responsif. Selain itu penambahan fitur yang relevan dan evaluasi berkelanjutan berdasarkan masukan pengguna sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Hasil uji mean terhadap persepsi pengguna aplikasi GoPay dalam analisis System Information Arrangement menunjukkan bahwa responden secara umum merasa puas dengan aplikasi ini. Hal ini mencerminkan bahwa kepuasan pengguna terhadap GoPay dalam menyediakan metode transaksi yang memadai, serta dalam memenuhi seluruh layanan dan kapabilitas yang diperlukan dan diharapkan oleh pengguna. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola aplikasi GoPay untuk terus mempertahankan dan mengembangkan fitur serta kapabilitas yang telah memenuhi harapan pengguna. Upaya ini akan berkontribusi dalam menjaga relevansi aplikasi, kemudahan penggunaannya, serta meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Berdasarkan dimensi Usefulness pada hasil uji mean menunjukkan responden setuju bahwa secara keseluruhan puas dengan aplikasi GoPay. Aplikasi ini dianggap memudahkan berbagai jenis transaksi dengan fleksibilitas tinggi, menyediakan akses komunikasi yang mudah dengan layanan pelanggan, serta menjamin sinkronisasi dan konsistensi yang optimal dengan berbagai layanan lain dalam aplikasi GoPay. Dengan demikian, penting bagi pengelola aplikasi GoPay untuk terus memperkuat fleksibilitas dan kenyamanan fitur transaksi, memastikan layanan pelanggan yang responsif, serta mempertahankan konsistensi dan sinkronisasi optimal dengan layanan lain. Upaya-upaya ini akan membantu meningkatkan kepuasan pengguna serta menjaga loyalitas pengguna terhadap aplikasi.

C. Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang dihadapi peneliti dan perlu diatasi, antara lain:

1. Penelitian ini hanya melibatkan pengguna aktif aplikasi GoPay di DKI Jakarta yang hasilnya tidak sepenuhnya mewakili persepsi pengguna di daerah lain.
2. Penelitian ini menggunakan sampel hanya 120 responden, yang mungkin tidak cukup mewakili populasi pengguna dompet digital GoPay yang lebih luas.

D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya

Rekomendasi untuk penelitian di masa mendatang, disarankan sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya disarankan agar melibatkan responden dari berbagai daerah di Indonesia, agar hasil yang diperoleh lebih representatif terhadap populasi pengguna aplikasi dompet digital GoPay (Bryan *et al.*, 2023).
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya melibatkan jumlah responden yang lebih besar untuk memastikan bahwa setiap segmen populasi pengguna GoPay terwakili dengan baik dalam penelitian dan menunjukkan hasil yang akurat (Sari *et al.*, 2021).