

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uji analisis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh *User Experience* Terhadap Penggunaan (*Use*) pada Sistem Aplikasi

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur pengaruh variabel *user experience* terhadap penggunaan (*use*) sistem informasi yaitu sebesar 0.288. Nilai ini memberikan makna bahwa *user experience* berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*) sistem informasi. Hasil analisis model struktural (*inner model*) menunjukkan bahwa nilai t statistic sebesar 1.986. Perbandingan antara t hitung > t tabel (3.057 > 1.986), artinya *user experience* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) sistem informasi.

2. Pengaruh *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada Sistem Aplikasi

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur pengaruh variabel *user experience* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi yaitu sebesar 0.710. Nilai ini memberikan makna bahwa *user experience* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi. Hasil analisis model struktural (*inner model*) menunjukkan bahwa nilai t statistic sebesar 1.986. Perbandingan antara t hitung > t tabel (12.202 > 1.986), artinya *user experience*

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi.

3. Pengaruh Penggunaan (*Use*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada Sistem Aplikasi

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur pengaruh variabel penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi yaitu sebesar 0.102. Nilai ini memberikan makna bahwa penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi. Hasil analisis model structural (*inner model*) menunjukkan bahwa nilai t statistic sebesar 1.986. Perbandingan antara $(-t \text{ tabel}) < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($(-1.986) < 1.283 < 1.986$), artinya penggunaan (*use*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi.

4. Pengaruh Penggunaan (*Use*) Terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) Pada Sistem Aplikasi

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur pengaruh variabel penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) sistem informasi yaitu sebesar 0.231. Nilai ini memberikan makna bahwa penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*) sistem informasi. Hasil analisis model structural (*inner model*) menunjukkan bahwa nilai t statistic sebesar 1.986. Perbandingan antara $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3.030 > 1.986$), artinya penggunaan (*use*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) sistem informasi.

5. Pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) Pada Sistem Aplikasi

Hasil analisis data menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur pengaruh variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) sistem informasi yaitu sebesar 0.631. Nilai ini memberikan makna bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*) sistem informasi. Hasil analisis model struktural (*inner model*) menunjukkan bahwa nilai t statistic sebesar 1.986. Perbandingan antara t hitung > t tabel (9.799 > 1.986), artinya kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) sistem informasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan temuan dalam penelitian ini, penulis mengusulkan beberapa saran sebagai berikut :

1. Saran untuk Penelitian yang Akan Datang

Dalam rangka penyempurnaan penelitian terkait dengan bidang yang dikaji dalam studi ini, dan pengembangan terkait dengan penelitian ini, peneliti yang akan datang diharapkan untuk mempertimbangkan dan menambah variabel lain pada keberhasilan sistem aplikasi seperti ; kualitas sistem, kualitas informasi, *service quality*, *invidual impact*, *organizational impact*.

2. Saran untuk Perusahaan

Dalam rangka meningkatkan keefektifan penggunaan sistem aplikasi yang dapat meningkatkan kualitas perusahaan dan aktivitas investor. Penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa *user experience* mempengaruhi penggunaan (*use*) sistem aplikasi MNC *Trade New*, oleh karena itu perusahaan harus terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas sistem informasi seperti perusahaan menambahkan fitur *two factor authentication*, yaitu *log in* dengan menggunakan nomor handphone yang terdaftar pada sistem aplikasi sehingga dapat meningkatkan keamanan penggunaan sistem aplikasi. Perusahaan juga dapat menerima aspirasi dan masukan yang diinginkan investor terkait peningkatan kualitas sistem informasi. Sehingga para investor mengalami pengalaman penggunaan sistem informasi dengan baik dan dapat menggunakan sistem informasi secara terus menerus dan dalam jangka waktu yang panjang.
- b. Berdasarkan hasil analisis dibuktikan bahwa *user experience* mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem aplikasi MNC *Trade New*, maka perusahaan sebaiknya terus meningkatkan sistem informasi seperti menemukan terobosan baru terkait keragam fitur sistem aplikasi, dan terus mengadakan pembaruan sistem agar dikemudian hari tidak ditemukannya gangguan atau *error* sehingga sistem aplikasi tetap terjaga

- kualitasnya dan tetap tercapai kepuasan pelanggan dalam penggunaan sistem aplikasi *MNC Trade New* secara terus menerus.
- c. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa penggunaan (*use*) tidak mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada sistem aplikasi, hal tersebut dikarenakan kurangnya intensitas penggunaan pada sistem aplikasi, sebaiknya perusahaan meninjau apakah penyebab pengguna kurang dalam penggunaan sistem aplikasi, selain itu perusahaan bisa mengadakan kegiatan terkait penggunaan sistem aplikasi seperti ; sekolah pasar modal dengan mempelajari bersama arah pergerakan saham melalui sistem aplikasi *stockradars* yang terkait dengan sistem aplikasi *MNC Trade New*, melakukan transaksi bersama menggunakan sistem aplikasi, dan melakukan sosialisasi terkait pembaruan fitur sistem aplikasi melalui sosial media atau email nasabah MNC Sekuritas, sehingga investor akan lebih mengetahui apa saja keunggulan sistem aplikasi dari waktu ke waktu.
- d. Berdasarkan hasil analisis dibuktikan bahwa penggunaan (*use*) mempengaruhi manfaat bersih (*net benefit*) pada sistem aplikasi *MNC Trade New*. Oleh karena itu perusahaan terus melakukan perbaikan pada sistem aplikasi terhadap kehandalan dan stabilitas sistem aplikasi *MNC Trade New* seperti melakukan pemberitahuan terlebih dahulu melalui email nasabah apabila terdapat perbaikan sistem atau *consolidated system* dan dilakukannya perbaikan sistem

pada dini hari sehingga tidak mengganggu nasabah atau investor dalam menggunakan sistem aplikasi saat setelah jam pasar modal sudah dibuka dan ditutup. Sehingga manfaat yang dirasakan pengguna sistem aplikasi tetap terjaga dalam mempelajari informasi pasar modal yang terdapat pada sistem aplikasi.

- e. Berdasarkan hasil analisis dapat dibuktikan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) mempengaruhi manfaat bersih (*net benefit*), oleh karena itu perusahaan tetap menjaga kualitas sistem aplikasi dan manfaatnya akan mudah didapatkan oleh nasabah MNC Sekuritas, seperti menambah fitur *live chat* pada *customer service* pada *online trading* versi *desktop* dan *mobile*, sehingga nasabah yang ingin menanyakan perihal transaksi saham pada sistem aplikasi cepat dalam direspon dan tanpa menghubungi call center.