

BAB V

PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian serta memberikan saran yang relevan berdasarkan hasil penelitian

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 523 responden aktif pengguna aplikasi Pospay di Kota Surabaya, diperoleh temuan bahwa tidak semua faktor dalam model TAM modifikasi berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna. Secara khusus, variabel Facilitating Conditions, Perceived Ease of Use, dan Perceived Usefulness terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna (*Attitude*). Sementara itu, variabel yang secara signifikan memengaruhi niat untuk menggunakan (*Intention to Use*) adalah Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security, Self-Efficacy, dan Satisfaction. Sebaliknya, beberapa variabel seperti Attitude, Lifestyle Compatibility, Quality of Internet Connection, Perceived Trust, dan Perceived Risk tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Intention to Use. Hasil ini mengindikasikan bahwa penerimaan dan penggunaan aplikasi Pospay lebih banyak dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan sistem, keyakinan diri dalam menggunakan aplikasi, serta tingkat kepuasan setelah menggunakan aplikasi. Dengan demikian, aspek-aspek tersebut menjadi faktor kunci yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan guna mendorong adopsi dan keberlanjutan penggunaan aplikasi Pospay di kalangan masyarakat Kota Surabaya.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan antara lain :

1. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel lain seperti *user experience*, *perceived cost*, atau *loyalty intention* guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait perilaku pengguna. Selain itu, penggunaan pendekatan *mixed methods* (kuantitatif

dan kualitatif) juga dapat memberikan wawasan yang lebih kaya, terutama untuk menggali alasan di balik rendahnya pengaruh beberapa variabel seperti *Attitude* terhadap *Intention to Use*.

2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan dengan cakupan wilayah yang lebih luas, tidak hanya terbatas pada Kota Surabaya. Hal ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerimaan aplikasi Pospay di berbagai daerah di Indonesia, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk menyusun strategi pengembangan aplikasi yang lebih tepat sasaran secara nasional.
3. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah karyawan kantor pos, yang kemungkinan besar sudah memiliki tingkat pemahaman dan pengalaman yang tinggi terhadap aplikasi Pospay. Oleh karena itu, hasil penelitian ini juga mencerminkan sudut pandang dari pengguna yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi dalam kegiatan operasionalnya, sehingga bisa berbeda jika diterapkan pada masyarakat umum. Maka penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan responden dengan latar belakang yang lebih beragam, khususnya dari kalangan masyarakat umum yang bukan merupakan karyawan internal PT Pos Indonesia. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas dan objektif mengenai faktor - faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Pospay, serta untuk menghindari bias akibat keterbiasaan penggunaan aplikasi oleh pengguna internal.