

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi DLU Ferry dapat dijelaskan melalui kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan kerangka *Stimulus–Organism–Response* (S-O-R). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa 10 dari 12 hipotesis yang diajukan terbukti signifikan ($p\text{-value} < 0,05$) serta diperkuat oleh hasil *specific indirect effect* yang juga menunjukkan pengaruh tidak langsung yang signifikan dari *stimulus* (S) menuju *response* (R) melalui *organism* (O). Dalam mekanisme S-O-R tersebut, kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*) pada aplikasi berperan sebagai *stimulus* terbukti mampu memengaruhi kondisi internal pengguna (*organism*) berupa persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*). Persepsi kemudahan penggunaan yang telah terbentuk tersebut turut menjadi dasar bagi pengguna dalam merasakan manfaat aplikasi. Kedua kondisi internal yang telah terbentuk pada pengguna kemudian menghasilkan niat untuk menggunakan aplikasi (*Intention to Use*) sebagai *response*.

Selain itu, ditemukan bahwa *Brand Trust* turut berperan sebagai kondisi psikologis pengguna (*organism*) terbukti menjadi faktor yang memberikan pengaruh langsung paling dominan terhadap niat penggunaan aplikasi, yang ditunjukkan oleh koefisien jalur terbesar ($\beta = 0,396$) dan ($f^2 = 0,256$) dibandingkan hubungan langsung lainnya dalam model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor kepercayaan pengguna terhadap PT Dharma Lautan Utama sebagai penyedia layanan memiliki peranan yang sangat penting dalam mendorong niat penggunaan aplikasi DLU Ferry. Namun, *Brand Trust* tidak terbukti memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan maupun persepsi manfaat terhadap niat penggunaan aplikasi. Dengan demikian, temuan skripsi ini memberikan gambaran bahwa pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan yang disediakan aplikasi terhadap niat penggunaan terjadi melalui proses

pembentukan persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terlebih dahulu. Selain itu, kepercayaan terhadap merek penyedia layanan menjadi kondisi paling dominan dalam mendorong niat penggunaan aplikasi DLU Ferry.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang diberikan oleh penulis:

1. Secara praktis, bagi pengembang aplikasi DLU Ferry ataupun pengembang aplikasi layanan *e-ticketing* kapal laut di Indonesia perlu melakukan penguatan infrastruktur server dan pemeliharaan sistem secara berkala untuk meminimalisir gangguan dan menjaga kestabilan aplikasi, lalu diperlukan penyajian informasi jadwal, tarif, dan ketersediaan tiket yang akurat dan selalu diperbarui mengingat aplikasi menjadi sumber rujukan utama informasi perjalanan laut, serta mengembangkan fitur *chatbot*, fitur untuk pembatalan tiket, perubahan jadwal dan pengembalian dana ke dalam aplikasi guna membentuk persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat aplikasi.
2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar model penelitian diperluas dengan menambahkan variabel *perceived risk*. Penambahan *perceived risk* dipandang relevan mengingat dominannya pengaruh *Brand Trust* mengindikasikan bahwa pengguna secara implisit mempertimbangkan dimensi risiko dalam konteks layanan transportasi laut antarpulau yang melibatkan ketidakpastian operasional cukup tinggi. Selain itu, peneliti berikutnya dapat mempertimbangkan penggunaan model seperti UTAUT atau UTAUT2 yang secara teoritis mampu mengakomodasi dimensi sosial dan kontekstual penggunaan teknologi yang lebih luas, sehingga diperoleh sudut pandang yang lebih kaya terhadap dinamika penerimaan aplikasi pemesanan tiket transportasi laut serta disarankan untuk dapat memperlus konteks penelitian pada aplikasi pemesanan tiket dari operator transportasi laut lainnya, seperti PELNI maupun berbagai operator kapal feri penyeberangan antar-pulau.