

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian model terhadap 495 pengguna Cryptowave, diperoleh lima belas (15) hipotesis yang dinyatakan diterima ($p < 0,05$) dan lima (5) hipotesis yang ditolak. Kelima hipotesis yang tidak terbukti signifikan adalah pengaruh *Information Quality* terhadap *Actual Use* ($\beta=0,004$; $p=0,472$), *Instructor Quality* terhadap *User Satisfaction* ($\beta=0,023$; $p=0,354$), *System Quality* terhadap *Perceived Usefulness* ($\beta=0,076$; $p=0,089$), *System Quality* terhadap *Actual Use* ($\beta=-0,023$; $p=0,345$), dan *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Use* ($\beta=0,042$; $p=0,235$). Keseluruhan nilai p kelima jalur tersebut berada di atas ambang 0,05 sehingga tidak memenuhi kriteria signifikansi. Lima belas hipotesis yang diterima mencakup pengaruh *Information Quality* terhadap *Perceived Usefulness* ($\beta=0,110$; $p=0,020$) dan *User Satisfaction* ($\beta=0,152$; $p=0,005$); *Instructor Quality* terhadap *Perceived Usefulness* ($\beta=0,380$; $p=0,000$) dan *Actual Use* ($\beta=0,101$; $p=0,049$); *Learner Quality* terhadap *Perceived Usefulness* ($\beta=0,162$; $p=0,001$), *Actual Use* ($\beta=0,434$; $p=0,000$), dan *User Satisfaction* ($\beta=0,270$; $p=0,000$); *System Quality* terhadap *User Satisfaction* ($\beta=0,171$; $p=0,001$); serta *Service Quality* terhadap *Perceived Usefulness* ($\beta=0,205$; $p=0,000$), *Actual Use* ($\beta=0,240$; $p=0,001$), dan *User Satisfaction* ($\beta=0,177$; $p=0,002$). Selain itu, *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits* ($\beta=0,378$; $p=0,000$) dan *User Satisfaction* ($\beta=0,136$; $p=0,013$), sedangkan *User Satisfaction* ($\beta=0,258$; $p=0,000$) dan *Actual Use* ($\beta=0,249$; $p=0,000$) terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits*. Pola hasil ini menunjukkan bahwa dimensi konten dan sumber daya manusia dalam model yaitu kualitas informasi, kualitas instruktur, dan kesiapan pengguna memiliki peran yang lebih menentukan dibandingkan dimensi teknis sistem dalam membentuk keberhasilan Cryptowave.

Temuan utama menunjukkan bahwa *Instructor Quality* merupakan prediktor terkuat *Perceived Usefulness*, yang mencerminkan bahwa kompetensi dan kredibilitas analis yang menyajikan konten pada fitur *Course* dan *Research* Cryptowave merupakan faktor paling menentukan dalam membentuk keyakinan

pengguna terhadap kebermanfaatan platform. *Learner Quality* merupakan prediktor terkuat *Actual Use*, yang mengindikasikan bahwa kesiapan dan literasi kripto pengguna secara langsung menentukan intensitas interaksi mereka dengan seluruh fitur yang tersedia. *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap tiga variabel yang dipengaruhi secara langsung dalam model, yaitu *Perceived Usefulness*, *Actual Use*, dan *User Satisfaction*, yang menunjukkan bahwa responsivitas layanan dukungan Cryptowave berperan lintas dimensi dalam membentuk pengalaman pengguna. Sebaliknya, *System Quality* hanya berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* tanpa memengaruhi persepsi kegunaan maupun intensitas penggunaan aktual, yang mengindikasikan bahwa kualitas teknis sistem lebih berdampak pada kenyamanan penggunaan daripada pada pembentukan persepsi manfaat atau keputusan untuk mengakses platform.

Perceived Usefulness terbukti berperan sebagai mediator parsial pada empat jalur kualitas menuju *Net Benefits*, dengan mediasi paling dominan pada jalur *Instructor Quality* (VAF 75,00%), sedangkan mediasi melalui *System Quality* tidak bermakna karena jalur langsungnya terhadap *Perceived Usefulness* tidak signifikan. Manfaat bersih yang dirasakan pengguna terbentuk melalui kontribusi simultan *Perceived Usefulness*, *User Satisfaction*, dan *Actual Use* terhadap *Net Benefits*. Secara keseluruhan, keberhasilan Cryptowave sebagai platform berita, riset, dan edukasi *cryptocurrency* lebih ditentukan oleh kualitas penyajian konten dan instruktur, kesiapan kognitif pengguna, serta responsivitas layanan, dibandingkan oleh performa teknis sistem semata. Pengembangan Cryptowave ke depan sebaiknya diprioritaskan pada penguatan ketiga dimensi tersebut agar manfaat platform dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh segmen penggunanya, baik investor, *trader*, maupun pengguna yang memanfaatkan Cryptowave sebagai media pembelajaran aset digital.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, disusun beberapa saran bagi pengelola Cryptowave dan penelitian selanjutnya guna mendukung pengembangan aplikasi serta pengembangan kajian pada bidang sistem informasi. Saran tersebut diuraikan sebagai berikut.

5.2.1 Saran Praktis bagi Pengelola Cryptowave

1. *Information Quality* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (H1: $\beta=0,110$; $p=0,020$) dan *User Satisfaction* (H3: $\beta=0,152$; $p=0,005$), yang menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan tidak hanya membentuk keyakinan pengguna terhadap kebermanfaatan Cryptowave, tetapi juga menentukan kepuasan mereka terhadap keseluruhan pengalaman penggunaan. Cryptowave disarankan menambahkan ringkasan poin penting di awal setiap artikel berita pada fitur *News*, memastikan pembaruan data harga aset digital berjalan *real-time* tanpa penundaan, menyederhanakan bahasa laporan analisis agar dapat dipahami oleh pengguna dari berbagai tingkat literasi kripto, serta menjaga konsistensi dan akurasi penyajian informasi sehingga pengguna merasa nyaman setiap kali mengakses konten di platform.
2. *Instructor Quality* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (H4: $\beta=0,380$; $p=0,000$) dengan nilai koefisien jalur tertinggi di antara seluruh prediktor dalam model, sekaligus terhadap *Actual Use* (H5: $\beta=0,101$; $p=0,049$), yang menunjukkan bahwa kompetensi analis tidak hanya menjadi faktor paling dominan dalam membentuk persepsi kegunaan platform, tetapi juga secara langsung mendorong pengguna untuk mengakses Cryptowave secara aktual. Cryptowave disarankan mencantumkan portofolio dan rekam jejak profesional analis secara transparan pada setiap konten yang dipublikasikan di fitur *Course* dan *Research*, melibatkan praktisi industri kripto aktif yang kredibilitasnya dapat diverifikasi pengguna, serta menetapkan jadwal publikasi analisis pasar yang konsisten dan menambahkan notifikasi konten baru dari analis yang diikuti pengguna, sehingga pengguna memiliki alasan terjadwal untuk kembali membuka aplikasi.
3. *Learner Quality* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (H7: $\beta=0,162$; $p=0,001$), *Actual Use* (H8: $\beta=0,434$; $p=0,000$) sebagai prediktor terkuat penggunaan aktual dalam model, dan *User Satisfaction* (H9: $\beta=0,270$; $p=0,000$), yang menunjukkan bahwa kesiapan dan literasi kripto pengguna menentukan sejauh mana mereka mampu merasakan manfaat, menggunakan aplikasi secara intensif, dan merasa puas terhadap Cryptowave. Cryptowave disarankan mengembangkan jalur edukasi berjenjang pada fitur *Course* yang

membedakan tingkatan pemula, menengah, dan lanjutan secara eksplisit, menyediakan glosarium istilah teknis kripto yang dapat diakses langsung saat membaca konten *News* maupun *Research*, serta menampilkan *progress* belajar pengguna secara visual agar mereka dapat mengukur perkembangan pemahaman dan merasa bahwa setiap sesi penggunaan memberikan hasil yang nyata.

4. *System Quality* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (H12: $\beta=0,171$; $p=0,001$), menunjukkan bahwa stabilitas teknis aplikasi secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna meskipun tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan maupun penggunaan aktual. Cryptowave disarankan memprioritaskan pemantauan performa *server* khususnya pada momen volatilitas pasar kripto tinggi, memastikan data harga termuat tanpa keterlambatan saat terjadi pergerakan harga signifikan, dan mengkomunikasikan setiap pembaruan teknis kepada pengguna menggunakan bahasa yang menjelaskan dampaknya secara nyata terhadap pengalaman penggunaan.
5. *Service Quality* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (H13: $\beta=0,205$; $p=0,000$), *Actual Use* (H14: $\beta=0,240$; $p=0,001$), dan *User Satisfaction* (H15: $\beta=0,177$; $p=0,002$), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dukungan berperan penting dalam membentuk persepsi kegunaan, mempertahankan penggunaan aktual, sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna secara bersamaan. Cryptowave disarankan mengintegrasikan kanal bantuan yang mudah ditemukan langsung dari halaman utama aplikasi, mengaktifkan *chatbot* otomatis untuk menangani pertanyaan umum secara instan, menyediakan FAQ berbasis kata kunci yang diperbarui berdasarkan keluhan paling sering dilaporkan, serta menetapkan dan mengkomunikasikan standar waktu respons layanan secara transparan agar setiap kendala pengguna dapat ditangani secara cepat dan konsisten.
6. *Perceived Usefulness* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits* (H16: $\beta=0,378$; $p=0,000$) dan *User Satisfaction* (H18: $\beta=0,136$; $p=0,013$), yang menunjukkan bahwa keyakinan pengguna terhadap kebermanfaatan Cryptowave secara langsung menentukan besarnya manfaat nyata yang mereka rasakan sekaligus kepuasan mereka terhadap platform. Cryptowave disarankan menampilkan studi kasus singkat yang memperlihatkan bagaimana konten fitur

Research dan *Course* dapat diterapkan dalam skenario investasi nyata, serta menyajikan *insight* investasi berbasis konten yang sudah diakses pengguna sehingga mereka dapat melihat secara konkret bagaimana platform telah membantu pemahaman mereka dan merasa bahwa waktu yang diinvestasikan memberikan hasil yang terukur.

7. *User Satisfaction* (H19: $\beta=0,258$; $p=0,000$) dan *Actual Use* (H20: $\beta=0,249$; $p=0,000$) keduanya terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits*, yang menunjukkan bahwa manfaat nyata Cryptowave baru dapat terwujud secara optimal ketika pengguna merasa puas terhadap pengalaman keseluruhan dan secara aktif menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Cryptowave disarankan menyempurnakan antarmuka aplikasi agar navigasi antara fitur *News*, *Research*, dan *Course* terasa lebih lancar, mengirimkan notifikasi *push* cerdas saat terjadi pergerakan harga signifikan pada aset yang dipantau pengguna, serta menyediakan *morning brief* harian yang merangkum sentimen pasar sebelum sesi perdagangan dimulai, sehingga pengguna terdorong membuka Cryptowave secara lebih konsisten dan manfaat platform dapat dirasakan secara kumulatif.

5.2.2 Saran Teoretis bagi Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel *trust* pada konteks aplikasi *cryptocurrency* yang memiliki fitur transaksi, seperti platform *trading* atau *exchange* aset digital. Skripsi ini secara sadar tidak memasukkan *trust* ke dalam model konseptual karena Cryptowave tidak menyediakan fitur transaksi maupun penyimpanan dana, sehingga risiko yang dihadapi pengguna bersifat informasional dan kognitif, bukan finansial secara langsung. Namun, mengingat *trust* telah terbukti relevan pada penelitian terdahulu mengenai *mobile banking*, *fintech*, dan platform *trading* kripto, penelitian selanjutnya yang mengkaji aplikasi *cryptocurrency* dengan fungsi transaksional dapat mempertimbangkan integrasi *trust* ke dalam *Extended DeLone & McLean Information Systems Success Model* untuk menangkap dimensi risiko finansial yang tidak tercakup dalam skripsi ini.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas karakteristik responden, mengingat skripsi ini membatasi responden pada pengguna Cryptowave berusia minimal tujuh belas tahun yang pernah menggunakan aplikasi minimal satu kali

dalam tiga bulan terakhir. Karakteristik responden yang lebih beragam, seperti kelompok usia yang lebih luas, tingkat pengalaman berinvestasi kripto yang berbeda, maupun latar belakang pendidikan dan literasi digital yang bervariasi, berpotensi memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor keberhasilan Cryptowave pada segmen pengguna yang berbeda. Penelitian komparatif antara kelompok responden tersebut juga dapat meningkatkan validitas eksternal temuan mengenai penerimaan aplikasi berita dan edukasi *cryptocurrency* di Indonesia.

3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan perbandingan lintas platform aplikasi berita dan edukasi *cryptocurrency*, mengingat skripsi ini hanya berfokus pada Cryptowave sebagai satu-satunya objek kajian. Perbandingan dengan aplikasi sejenis yang beredar di Indonesia dapat memberikan gambaran mengenai konsistensi maupun perbedaan faktor-faktor keberhasilan *Extended DeLone & McLean Information Systems Success Model* pada berbagai platform dengan model bisnis dan fitur yang berbeda. Pendekatan lintas platform tersebut juga berpotensi menjelaskan apakah pola hasil yang ditemukan dalam skripsi ini, seperti dominasi pengaruh *Instructor Quality* dan *Learner Quality*, bersifat spesifik pada Cryptowave atau berlaku secara lebih umum pada industri aplikasi berita *cryptocurrency* di Indonesia.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan metodologi yang lebih beragam, seperti metode kualitatif atau *mixed methods*, mengingat skripsi ini hanya menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis kuesioner daring dengan skala Likert yang bersifat *cross-sectional*. Pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam dapat menggali secara lebih rinci alasan di balik beberapa hubungan yang tidak terbukti signifikan dalam skripsi ini, yaitu pengaruh *System Quality* terhadap *Perceived Usefulness* dan pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Use*, yang belum dapat dijelaskan secara menyeluruh hanya melalui data survei terstruktur. Pendekatan *mixed methods* juga dapat mengombinasikan kekuatan analisis statistik PLS-SEM dengan eksplorasi naratif untuk memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai perilaku pengguna Cryptowave sebagai platform berita dan edukasi aset kripto di Indonesia.