

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi keberhasilan sistem informasi pada aplikasi Traveloka menggunakan DeLone & McLean yang dimodifikasi dengan penambahan variabel *Trust*, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pada aplikasi Traveloka secara umum telah memenuhi indikator keberhasilan berdasarkan DeLone & McLean yang dimodifikasi dengan penambahan variabel *Trust*. Model penelitian ini mampu menjelaskan hubungan antarvariabel dalam mengevaluasi keberhasilan sistem informasi, sehingga tujuan penelitian telah tercapai. Hasil tersebut juga menjawab rumusan masalah penelitian bahwa keberhasilan sistem informasi pada aplikasi Traveloka dapat dievaluasi menggunakan model DeLone & McLean yang dimodifikasi sesuai dengan karakteristik aplikasi berbasis *Online Travel Agent*.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi pada aplikasi Traveloka dipengaruhi oleh *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, *Trust*, dan *Net Benefits*. Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berkontribusi dalam meningkatkan penggunaan aplikasi, kepercayaan pengguna, kepuasan pengguna, serta manfaat yang diperoleh setelah menggunakan aplikasi. Selain itu, *Use* dan *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Net Benefits*, sedangkan *Trust* berpengaruh terhadap *Net Benefits*, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.
3. Berdasarkan studi kasus pada aplikasi Traveloka, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis sistem, tetapi juga oleh kualitas informasi dan kualitas layanan yang diterima pengguna. Informasi yang akurat, sistem yang mudah digunakan, serta layanan yang responsif mampu meningkatkan penggunaan

aplikasi, membangun kepercayaan pengguna, dan memberikan manfaat yang lebih optimal. Sebaliknya, kepuasan pengguna masih dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan secara menyeluruh, termasuk dalam proses transaksi, *refund*, *reschedule*, maupun penanganan keluhan.

4. Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi pada aplikasi Traveloka serta memberikan bukti empiris bahwa model DeLone & McLean yang dimodifikasi dengan variabel *Trust* masih relevan digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi pada aplikasi *Online Travel Agent*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sehingga manfaat yang dirasakan pengguna dapat terus meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pengembangan penelitian selanjutnya maupun sebagai masukan bagi pihak terkait dalam meningkatkan keberhasilan sistem informasi pada aplikasi Traveloka.

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model DeLone & McLean dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi keberhasilan sistem informasi, seperti *Perceived Value*, *Perceived Risk*, *User Experience*, atau *Loyalty*. Selain itu, penelitian juga dapat memperluas cakupan responden maupun objek penelitian pada platform *Online Travel Agent* lainnya agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* merupakan faktor penting dalam keberhasilan sistem informasi pada aplikasi Traveloka. Oleh karena itu, pihak Traveloka disarankan untuk terus meningkatkan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, khususnya pada aspek penanganan *refund*, *reschedule*, serta respons layanan pelanggan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan penggunaan aplikasi, kepuasan pengguna, kepercayaan pengguna, serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi Traveloka.