

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis seluruh informan yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan pedoman Atribut Toko Online menurut Chung&Yong (2003) dan jawaban informan dibagi berdasarkan Persepsi pengguna sebagai *seller* dan Persepsi pengguna sebagai *buyer*. Dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna sebagai *seller* menganggap aplikasi belanja online Carousell memiliki market yang berbeda dibandingkan *e-commerce* lainnya yaitu dengan konsep jual beli barang bekas (*preloved*) atau *secondhand* dan barang. Sedangkan persepsi menurut *Buyer* menganggap aplikasi Carousell sebagai aplikasi untuk membeli barang dengan kondisi baik tetapi memiliki harga yang murah.

Dengan metode *direct selling* atau penjualan langsung secara keseluruhan pengguna Carousell memiliki tanggapan yang beragam. Hal ini berdasarkan *Merchandise* (Barang Dagangan), *Navigation and Convinience* (Navigasi dan Kenyamanan) *Customer Service and Promotion* (Layanan Pelanggan dan Promosi) dan *Security* (Kemanan). Sementara informan berpendapat bahwa aspek yang dirasa informan kurang maksimal yaitu *Customer Service* dan *Security*. *Customer Service* memiliki kekurangan dalam menangani keluhan yang dirasa pengguna kurang maksimal dalam penanganan keluhan penipuan. Dan sistem *Security* dalam aplikasi Carousell yang medium dalam hal ini masih kurang melindungi pengguna dalam kegiatan transaksi.

Temuan lainnya adalah pengguna harus memahami Potensi Penipuan yang terjadi dan Penanganan yang dilakukan agar tidak masuk dalam transaksi yang merugikan. Selain itu aplikasi Carousell mengharuskan pengguna untuk lebih selektif dalam melakukan transaksi dan berdampak pada menurunnya Loyalitas Pelanggan terhadap aplikasi Carousell.

## 5.2 Saran

1. Maka dari itu peneliti menyarankan untuk Carousell agar lebih ditingkatkan kembali dalam menyaring pengguna dan diberi kriteria tersendiri untuk menekan adanya penipuan, karena pengguna Carousell terus meningkat dan jika metode pembayaran diubah dalam bentuk *rekber* atau rekening bersama akan saling menguntungkan.
2. Peneliti belum sampai pada pengguna Carousell yang bertransaksi dalam bentuk wujud barang dan nilai yang besar. Seperti halnya Furniture, Luxury, Property dan Kendaraan Motor dan Mobil.
3. Dari kekurangan diatas diharapkan juga penulisan ini dapat menjadi bahan referensi dari sisi akademis bagi penelitian dalam topik yang serupa di masa mendatang.