

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel *perceived easy of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavior intention* pada pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Bukittinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin meningkat nilai variabel *perceived easy of use* maka semakin rendah nilai *behavior intention* terhadap pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Bukittinggi.
2. Variabel *perceived usefulness* berpengaruh tidak signifikan terhadap *behavior intention* pada pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Bukittinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai variabel *perceived usefulness* maka akan berdampak pada semakin rendahnya nilai variabel *behavior intention* pada pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Bukittinggi.

Karena Go-Jek hanya digunakan disaat-saat tertentu, berdasarkan survei yang dilakukan peneliti mendapati bahwa responden mengaku bahwa mereka menggunakan Go-Jek sebagai alat transportasi alternatif. Misalnya saja mereka tidak dapat menggunakan kendaraan pribadi maka mereka lebih cenderung menggunakan Gojek. Oleh karena itu persepsi yang dirasakan tidak berpengaruh positif terhadap niat berperilaku.

3. Variabel *trust* berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavior intention* pada pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Bukittinggi. Semakin meningkat nilai

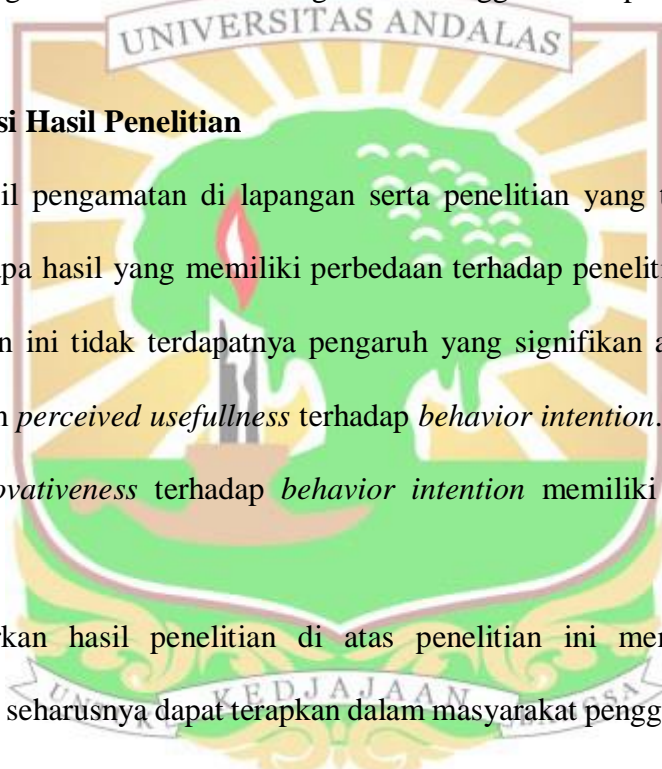
variabel *trust* seseorang dalam menggunakan aplikasi Go-Jek maka semakin meningkat pula keinginan atau niat seseorang dalam menggunakan aplikasi tersebut.

4. Variabel *innovativeness* berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavior intention* pada pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Bukittinggi. Semakin sering Go-Jek melakukan inovasi terhadap aplikasinya maka semakin meningkat pula keinginan atau niat seseorang dalam menggunakan aplikasi tersebut.

5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Dari hasil pengamatan di lapangan serta penelitian yang telah dilakukan, didapat beberapa hasil yang memiliki perbedaan terhadap penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan antara *perceived easy of use* dan *perceived usefulness* terhadap *behavior intention*. Serta hubungan *trust* dan *innovativeness* terhadap *behavior intention* memiliki pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas penelitian ini memiliki beberapa implikasi yang seharusnya dapat diterapkan dalam masyarakat pengguna aplikasi Go-Jek serta dapat dijadikan inovasi bagi perusahaan Go-Jek yaitu pada variabel *perceived easy of use* dan variabel *perceived usefulness*. Hal ini bisa saja terjadi dikarenakan pada zaman yang sudah semakin moderen seperti saat sekarang ini aplikasi tentunya sudah sangat membantu dan mempermudah suatu pekerjaan contohnya saja seperti ojek yang dapat dipesan melalui aplikasi. Meskipun demikian dari hasil penelitian ini masih banyaknya konsumen yang merasakan



bahwa aplikasi Go-Jek tersebut mudah untuk digunakan akan tetapi bagi sebahagian orang seperti orang tua, disabilitas ataupun orang-orang yang gagap teknologi ini merupakan suatu hambatan dan terasa sulit untuk menggunakan aplikasi tersebut. Penggunaan suatu sistem yang baru biasanya akan meningkatkan kinerja seseorang dalam menggunakannya akan tetapi jika sistem tersebut mudah untuk digunakan. Jika seseorang merasa percaya terhadap suatu sistem maka dia akan menggunakan sistem tersebut dan begitupun sebaliknya jika seseorang merasa ragu terhadap suatu sistem atau merasa tidak terlalu berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Pada penelitian ini variabel *perceived usefullness* tidak signifikan, hal ini bisa saja terjadi karena para pengguna aplikasi Go-Jek tidak merasakan manfaat seperti peningkatan kinerja seseorang dalam menggunakan aplikasi tersebut, mereka tidak merasakan manfaat yang begitu signifikan ketika menggunakan aplikasi Go-Jek sehingga aplikasi tersebut tidak terlalu berguna untuk mereka. Karena inilah *perceived usefullness* tidak signifikan terhadap *behavior intention*.

Untuk itu perlu adanya upaya-upaya yang dilakukan oleh PT GOJEK diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk PT GOJEK kedepannya dapat menginovasi lagi tampilan aplikasinya agar konsumen maupun calon konsumen mudah mengerti ketika menggunakan aplikasi tersebut serta disabilitas pun dapat menggunakan aplikasi tersebut. Contohnya dengan adanya pilihan kamera yang terhubung ke berbagai fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Go-Jek itu sendiri, ketika kita ingin memesan Go-Ride melalui aplikasi Go-Jek kita dapat melakukannya dengan

mengarahkan kamera tersebut kepada gambar atau motor yang kita inginkan, dengan kata lain kamera tersebutlah yang nantinya akan mendeteksi foto tersebut dan mengarahkan kita langsung ke halaman pengorderan atau dengan contoh lain seperti adanya pemesanan menggunakan sistem *voice acces* yg hampir sama diterapkan dengan *google*. *Voice acces* ini dapat digunakan oleh kaum disabilitas dan orang-orang normal lainnya. Cara kerjanya cukup menekan tombol *voice acces* lalu ucapkan kendaraan yang ingin kita gunakan seperti kendaraan bermotor atau mobil serta kemana arah tujuan kita, aplikasi ini dapat mencari *driver* dan siap untuk menghantarkan kemana kita inginkan. *Voice acces* ini juga di lengkapi dengan getaran dan bunyian saat kita menekannya, hal ini berguna juga untuk tuna netra agar nantinya dapat memberikan perbedaan apakah pemesanan ini tengah berlangsung atau tidak. Serta

2. Untuk pemerintah dengan terpilihnya Go-Jek sebagai salah satu Unicorn di Indonesia sebaiknya pemerintah ikut andil dalam meningkatkan kepuasan pelanggan contohnya dengan memfasilitasi infastruktur Go-Jek di Indonesia. Dan Go-Jek sudah berperan penting dalam mengurangi angka pengangguran.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini tak terlepas dari keterbatasan dan kelemahan-kelemahan yang ada. Disisi lain keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini diharapkan dapat diperbaiki untuk penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini diantara lain :

Penelitian ini dilakukan pada pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Bukittinggi saja, sehingga hasil penelitian ini hanya dapat diterapkan pada kota tersebut. Bila penelitian ini lebih di perluas lagi hingga mencapai wilayah Sumatera Barat, maka hasil penelitian lebih besar implikasinya. Serta variabel-variabel dan sampel yang digunakan masih terbatas

5.4 Saran

Hasil-hasil dari penelitian ini dan keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan agar dapat dijadikan sebagai sumber ide dan masukan bagi pengembangan penelitian dimasa yang akan datang, maka perluasan yang disarankan dari

1. Saran untuk Penelitian Selanjutnya
 - a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dan digeneralisasikan dengan objek penelitian yang berbeda seperti jasa transportasi bus, kereta api, pesawat terbang dan angkutan umum lainnya yang sejenis.
 - b. Diharapkan pada penelitian selanjutnya menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan luas.
 - c. Dalam penelitian mendatang dapat dilakukan penambahan variabel dalam penelitian.
2. Saran untuk PT GOJEK
 - a. Diharapkan PT GOJEK dapat menginovasi lagi tampilan aplikasinya agar konsumen maupun calon konsumen mudah mengerti ketika menggunakan aplikasi tersebut serta menambahkan fitur-fitur khusus seperti *voice acces* agar nantinya kaum disabilitas pun dapat menggunakan aplikasi tersebut.

b. Diharapkan PT GOJEK dapat meningkatkan pelayanan serta kemudahan dalam menggunakan aplikasi Go-Jek, sehingga konsumen tetap setia dalam menggunakan Go-Jek.

3. Saran untuk pemerintah

Karna terpilihnya Go-Jek menjadi salah satu *unicorn* di Indonesia, untuk itu pemerintah diharapkan memperhatikan perkembangan jasa transportasi ojek online khususnya Go-Jek demi kemajuan transportasi tersebut, hal ini nantinya dapat berdampak pada devisa negara bagi pemerintahan selanjutnya.

