

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh *Habit* dan *System Quality* pada niat melanjutkan penggunaan aplikasi My Telkomsel di kota Padang melalui variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Customer Satisfaction*. Data responden yang dikumpulkan pada penelitian ini berjumlah 115 responden. Ditujukan kepada responden yang menggunakan aplikasi My Telkomsel. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yang selanjutnya data diolah menggunakan software SmartPLS versi 4.1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat dirumuskan sebagai kesimpulan yakni:

1. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *Habit* dan *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *Perceived Ease of Use*. Hal ini dikarenakan pada analisis deskriptif variabel *Perceived Ease of Use* memiliki nilai rata-rata distribusi frekuensi sebanyak 4,33 yang artinya bahwa pengguna merasa sangat mudah menggunakan aplikasi My Telkomsel. Hal ini sejalan dengan responden yang mendominasi pada penelitian ini yaitu Generasi Z dan Y (Milenial) yang memiliki kemampuan tinggi dalam beradaptasi dengan aplikasi atau teknologi baru dan sudah terbiasa menggunakan aplikasi-aplikasi yang memiliki kualitas sistem yang baik. Hal ini yang menyebabkan pengguna merasa aplikasi My Telkosmel sangat

mudah digunakan sejak awal maka kebiasaan penggunaan atau kualitas sistem tidak memberikan pengaruh pada kemudahan menggunakan aplikasi My Telkomsel.

2. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *Habit* dan *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Hal ini dikarenakan kebiasaan (*habit*) Generasi Z dan Y (Milenial) dapat menemukan lebih banyak manfaat dari aplikasi My Telkomsel, karena mereka lebih mengerti cara memanfaatkan fitur-fitur aplikasi secara maksimal. Generasi Z dan Y (Milenial) seringkali berfokus pada fitur-fitur yang menarik dan bermanfaat bagi mereka. Aplikasi My Telkomsel memiliki fitur yang mampu memenuhi kebutuhan mereka seperti pembelian pulsa, pembelian paket data internet, mengakses promo, mengakses penawaran khusus, pembayaran tagihan dan lainnya terutama dalam pembelian paket internet yang merupakan kebutuhan pokok bagi Generasi Z dan Y.
3. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*. Hal ini dikarenakan pada analisis deskriptif variabel *Perceived Ease of Use* memiliki nilai rata-rata distribusi frekuensi sebanyak 4,33 yang artinya bahwa pengguna merasa sangat mudah menggunakan aplikasi My Telkomsel. Menurut penelitian Subagio dan Jessica (2020) menyatakan bahwa kemudahan dianggap sebagai salah satu hal yang biasa dimiliki oleh setiap aplikasi. Maka pengguna menganggap bahwa kemudahan penggunaan sebagai hal yang harus ada pada suatu aplikasi dan kemudahan ini tidak lagi memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna. Artinya

*Perceived Ease of Use* tidak lagi didukung dalam teori TAM, karena Generasi Z dan Y (Milenial) lebih fokus pada seberapa baik aplikasi dapat memenuhi kebutuhan mereka dan meningkatkan produktivitas. Aplikasi yang berguna dan fungsional akan lebih mempengaruhi kepuasan mereka.

4. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Hal ini dikarenakan dengan responden yang mendominasi pada penelitian ini yaitu Generasi Z dan Y (Milenial). Pada penelitian Ernawati, Rufii dan Waluyo (2020), menyatakan bahwa Generasi Z dan Y (Milenial) lebih fokus pada seberapa baik aplikasi dapat memenuhi kebutuhan mereka dan meningkatkan produktivitas. Aplikasi yang berguna dan fungsional akan lebih mempengaruhi kepuasan mereka (Subagio dan Jessica, 2020). Pada aplikasi My Telkosel ini memiliki fitur yang mampu memenuhi kebutuhan mereka seperti pembelian pulsa, pembelian paket data internet dan lainnya.
5. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi My Telkomsel (*Continuance Intention*). Hal ini karena kepuasan akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna aplikasi My Telkomsel, kepuasan ini akan cenderung membuat para pengguna memiliki niat untuk terus menggunakan aplikasi My Telkomsel ini.
6. Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pengguna akan berniat melanjutkan penggunaan aplikasi, apabila aplikasi tersebut bermanfaat atau berguna bagi mereka.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan sebuah implikasi secara teoritis dan praktisi, sebagai berikut :

1. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dijadikan bahan rujukan literatur terutama pada teori perilaku penerimaan teknologi (TAM). Pada penelitian ini menggabungkan aspek dari TAM dan TAM *Extended*. Hal ini dapat membantu mengembangkan model yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat melanjutkan penggunaan aplikasi My Telkomsel. Selain itu, hasil penelitian ini juga menggambarkan faktor apa saja yang menjadi penentu seorang pelanggan untuk melanjutkan penggunaan aplikasi My Telkomsel. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* pada TAM tidak lagi relevan untuk diteliti berdasarkan karakteristik Generasi Z dan Y (Milenial) yang lebih mengutamakan manfaat atau kegunaan dari penggunaan aplikasi.
2. Bagi praktisi, penelitian ini dapat membantu masyarakat memahami pentingnya kebiasaan, kualitas sistem, kemudahan, dan kegunaan dalam menentukan kepuasan dan niat untuk terus menggunakan aplikasi digital seperti My Telkomsel. Masyarakat juga mengetahui bahwa aplikasi My Telkomsel memiliki banyak manfaat atau kegunaan. Bagi perusahaan dapat menjadikan penelitian untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan bahwa aplikasi mereka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Perusahaan harus meminimalisir perubahan pada tata letak aplikasi My Telkomsel karena akan membuat pengguna aplikasi My Telkomsel

merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut. Perusahaan harus menjaga dan meningkatkan kualitas jaringan Telkomsel di seluruh wilayah Indonesia karena ini akan memudahkan para pengguna untuk mengakses aplikasi My Telkomsel. Pertahankan sistem pembayaran dan pembelian paket/internet yang membuat pengguna aplikasi My Telkomsel bertransaksi dengan lebih cepat, mudah dan nyaman. Pembayaran yang beragam akan mempermudah sistem pembayaran pada aplikasi My Telkomsel.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini belum sempurna dan memiliki keterbatasan. Adapun keterbatasan tersebut diantaranya adalah :

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini belum mencakup semua faktor yang mempengaruhi niat melanjutkan penggunaan aplikasi My Telkomsel, seperti pada UTAUT peneliti hanya meneliti *Habit* dan *System Quality*. Sedangkan dalam teori UTAUT untuk menilai perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi terdapat 7 yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Social Influence* (SI), *Effort Expectancy* (EE), *Facilitating Condition* (FC), *Hedonic Motivation* (HM), *Price Value* (PV) dan *Habit*.

2. Pada gambar 1.1 data pengguna aplikasi My Telkomsel hanya ada pada tahun 2023. Alangkah baiknya jika ada 5 atau 3 tahun sebelumnya untuk melihat berapa persen kenaikan atau penurunan penggunaan aplikasi My Telkomsel setiap tahunnya sebagai data untuk fenomena yang terjadi pada aplikasi My Telkomsel.
3. Responden pada penelitian ini didominasi oleh Generasi Z dan Y (Milenial) membuat sampel tidak representatif dari populasi yang lebih luas. Hasil penelitian mungkin berbeda untuk kelompok usia lain seperti Generasi X dan *Baby Boomers*.

#### 5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian kesimpulan yang telah dijelaskan. Maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang berguna untuk:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lainnya dari teori UTAUT untuk menilai perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi yaitu *Performance Expectancy (PE)*, *Social Influence (SI)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Hedonic Motivation (HM)* dan *Price Value (PV)*.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memfokuskan objek penelitian pada Generasi X dan *Baby Boomers*, untuk melihat apakah terdapat pengaruh *Habit* dan *System Quality* pada niat melanjutkan penggunaan aplikasi My Telkomsel melalui variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* dan *Customer Satisfaction*.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan wilayah penelitian sehingga dapat digeneralisasikan ke wilayah lain.

4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan data pengguna aplikasi My Telkomsel 5 atau 3 tahun sebelumnya untuk melihat berapa persen kenaikan atau penurunan penggunaan aplikasi My Telkomsel setiap tahunnya sebagai data untuk fenomena yang terjadi pada aplikasi My Telkomsel.
5. Pengguna aplikasi My Telkomsel diharapkan untuk menggunakan semua fitur yang ditawarkan oleh aplikasi My Telkomsel dan berikan umpan balik melalui fitur tersebut untuk membantu pengembang aplikasi memperbaiki dan menyesuaikan aplikasi sesuai kebutuhan pengguna.
6. PT. Telkom Indonesia diharapkan untuk lakukan kampanye edukasi untuk pengguna tentang manfaat dan fitur dari aplikasi My Telkomsel, sehingga lebih banyak pengguna yang memahami dan menggunakan aplikasi secara maksimal. PT. Telkom Indonesia juga diharapkan untuk terus berinovasi dan menambahkan fitur baru yang relevan dan bermanfaat bagi pengguna, berdasarkan umpan balik yang diterima dari pengguna.
7. Masyarakat umum diharapkan untuk aktif memberikan masukan dan saran kepada penyedia layanan aplikasi agar aplikasi yang ada dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tingkatkan literasi digital agar mampu menggunakan aplikasi dengan bijak dan efektif.