

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Aplikasi Go-pay di Semarang berdasarkan peringkat tertinggi berturut-turut adalah sebagai berikut:

##### 1. Keamanan

Faktor keamanan pada pengguna aplikasi gopay memiliki peringkat pertama (27,14%) dapat diuraikan sebagai berikut :

Keandalan adalah suatu penerapan perancangan pada komponen sehingga komponen dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, tanpa kegagalan, sesuai rancangan atau proses yang dibuat. Ditinjau dari segi rentang umur maka mayoritas yang menjawab ke tiga indikator keamanan (Keamanan akun yang dapat diandalkan, kerahasiaan akun yang terjamin, serta adanya pin transaksi) adalah generasi Z (usia 20 – 30 tahun) hal ini relevan dengan karakteristiknya yaitu memiliki perhatian yang tinggi terhadap kepercayaan serta pemanfaatan digitalisasi dan teknologi informasi jika ditinjau dari profesi maka mayoritas yang menjawab paling tinggi ke tiga indikator keamanan (keamanan akun yang diandalkan, keamanan akun yang terjamin serta adanya pin transaksi) adalah pegawai swasta hal ini sesuai dengan karakteristiknya yaitu keandalan dan kejujuran

## 2. Kemanfaatan

Faktor kemanfaatan pada penggunaan aplikasi Go-Pay menduduki peringkat kedua dengan jumlah 16 jawaban (22.86%). Pada faktor kemanfaatan, indikator tertinggi adalah praktis (43.75%), praktis merupakan mudah digunakan. Ditinjau dari segi rentang umur maka mayoritas yang menjawab ke tiga indikator kemanfaatan (praktis, cepat serta membantu kebutuhan sehari-hari) mayoritas responden adalah generasi Z (usia 20 – 30 tahun) hal ini relevan dengan karakteristiknya yaitu memiliki perhatian yang tinggi terhadap pemanfaatan digitalisasi dan teknologi informasi jika ditinjau dari profesi maka mayoritas yang menjawab paling tinggi ke tiga indikator kemanfaatan (praktis, cepat serta membantu kebutuhan sehari-hari) adalah pegawai swasta hal ini sesuai dengan karakteristiknya yang mengutamakan manfaat dari transaksi online yang lebih baik.

## 3. Kemudahan

Faktor kemudahan pada penggunaan aplikasi Go-Pay menduduki peringkat ketiga dengan jumlah 15 jawaban (21.42%). Pada faktor kemudahan, indikator tertinggi adalah mudah dimengerti dan sesuai kebutuhan (60%). Mudah dimengerti artinya *user friendly* artinya GoPay mudah digunakan oleh pengguna yang merupakan generasi Z dan juga sesuai dengan kebutuhan mereka. Ditinjau dari segi rentang umur maka mayoritas yang menjawab dari indikator kemudahan (mudah dimengerti dan sesuai kebutuhan, tidak adanya kendala saat top up, efisiensi waktu,

transaksi yang mudah) mayoritas responden adalah generasi Z (usia 20 – 30 tahun) hal ini relevan dengan karakteristiknya yaitu memiliki kapabilitas atau kemampuan yang tinggi terhadap digitalisasi dan teknologi informasi jika ditinjau dari profesi maka mayoritas yang menjawab paling tinggi dari indikator kemudahan (mudah dimengerti dan sesuai kebutuhan, tidak adanya kendala saat top up, efisiensi waktu, transaksi yang mudah) adalah pegawai swasta hal ini sesuai dengan karakteristiknya yang memang berpendapat bahwa aplikasi tersebut mudah dimengerti dan mudah untuk bertransaksi.

#### 4. Kualitas Produk

Faktor Kualitas produk pada penggunaan aplikasi Go-Pay menduduki peringkat keempat dengan jumlah 10 jawaban (14.29%). Pada faktor kualitas produk, indikator tertinggi adalah promo voucher (60%). Promo voucher adalah harga diskon yang lebih rendah dibandingkan harga normal. Ditinjau dari segi rentang umur maka mayoritas yang menjawab ke dua indikator kualitas produk (promo voucher, cash back) mayoritas responden adalah generasi Z (usia 20 – 30 tahun) hal ini relevan dengan karakteristiknya yaitu memiliki keinginan mendapatkan banyak diskon dan jika ditinjau dari profesi maka mayoritas yang menjawab paling tinggi dari indikator kualitas produk (promo voucher, cash back) adalah pegawai swasta hal ini sesuai dengan karakteristiknya yang memang berpendapat bahwa GoPay

memang menawarkan berbagai voucher promo untuk meningkatkan kualitas produk.

#### 5. Kualitas Informasi

Faktor kualitas informasi pada penggunaan aplikasi Go-Pay menduduki peringkat kelima dengan jumlah 10 jawaban (14.29%). Pada faktor kualitas informasi, indikator tertinggi adalah informasi yang akurat (60%). Informasi dapat dikatakan akurat apabila dapat memberikan/mengatakan informasi sesuai dengan fakta yang ada dan sesuai. Informasi adalah data yang sudah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata, sehingga dapat dipakai sebagai dasar untuk mengambil keputusan, dan terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang. Sedangkan akurat berarti teliti, tepat, cermat. Ditinjau dari segi rentang umur maka mayoritas yang menjawab ke dua indikator kualitas informasi (informasi akurat, Bahasa mudah dipahami) mayoritas responden adalah generasi Z (usia 20 – 30 tahun) hal ini relevan dengan karakteristiknya yaitu memiliki keinginan mendapatkan kualitas informasi yang akurat dan jika ditinjau dari profesi maka mayoritas yang menjawab paling tinggi dari indikator kualitas informasi (informasi akurat, Bahasa mudah dipahami) adalah pegawai swasta hal ini sesuai dengan karakteristiknya yang memang berpendapat bahwa GoPay memang memberikan informasi yang akurat dengan bahasa mudah dipahami.

## 5.2. Saran

Saran pada penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan Go-Pay sebaiknya layanan produk dan layanan informasi lebih ditingkatkan lagi. Sehingga kosumen dapat dengan mudah mengetahui serta mengenali produk yang dijual. Informasi produk juga harus ditingkatkan agar kosumen tidak merasa bosan dengan produk yang itu-itu saja. Go-Pay juga harus lebih banyak memberikan promo-promo agar kosumen terus menggunakan Go-Pay tidak berpindah ke aplikasi lainnya.
2. Bagi mahasiswa, ini bisa dijadikan sebagai acuan informasi atau referensi dalam membuat tugas akhir. Sehingga kedepannya variabel yang digunakan dapat lebih berfarian.

