

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian "Kesadaran Privasi Pengguna Tokopedia Menggunakan Pendekatan *Model DeLone and McLean IS Success Model*", dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran privasi terhadap penggunaan aplikasi Tokopedia serta untuk mengetahui bagaimana model *DeLone and McLean IS Success Model* dapat diterapkan dalam menganalisis sistem informasi Tokopedia. Melalui analisis menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, ditemukan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang bervariasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya memengaruhi manfaat bersih. Secara spesifik, kualitas informasi terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan, kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan. Selanjutnya, penggunaan aplikasi terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Namun demikian, lima hipotesis lainnya ditemukan tidak signifikan. Kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, begitu pula kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi Tokopedia. Selain itu, kualitas layanan juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna tidak secara signifikan memengaruhi manfaat bersih. Yang paling menarik, penelitian ini menemukan bahwa kesadaran privasi pengguna tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi Tokopedia, menunjukkan bahwa meskipun isu privasi data pernah mencuat, faktor ini belum menjadi penentu utama dalam perilaku penggunaan aplikasi oleh pengguna di platform tersebut.

Selanjutnya penelitian ini menegaskan bahwa model *DeLone and McLean IS Success Model* relevan untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi Tokopedia, mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mendorong penggunaan dan kepuasan. Dari sisi manfaat teoritis, studi ini memperkaya literatur model tersebut dengan penerapannya dalam konteks kesadaran privasi pada platform *e-commerce*. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan panduan berharga bagi pengembang dan penyedia layanan serupa untuk terus meningkatkan kualitas informasi, sistem, dan layanan guna mendorong penggunaan dan

kepuasan, meskipun kesadaran privasi pengguna perlu terus dipantau dan dikelola dengan cermat.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti kepercayaan pengguna, literasi digital atau persepsi risiko. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan untuk menggunakan model alternatif, seperti *Technology Acceptance Model (TAM)* atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, agar analisis yang dilakukan menjadi lebih mendalam dan sesuai dengan perkembangan teknologi serta perilaku pengguna saat ini.