

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS), penelitian ini menemukan bahwa variabel empati memiliki peran penting dalam membangun minat berdonasi pengguna. Empati yang tercermin melalui perhatian, pemahaman kebutuhan, serta responivitas layanan terbukti mampu meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap sistem. Ketika pengguna merasa bahwa pihak penyedia layanan memahami kebutuhan dan memberikan perhatian, tingkat kepercayaan terhadap sistem meningkat secara signifikan.

Selain itu, persepsi kemudahan juga memberikan kontribusi besar terhadap penggunaan aktual serta niat penggunaan. Sistem yang mudah dipahami, mudah diakses, dan tidak memerlukan usaha besar dalam pengoperasiannya mendorong pengguna untuk lebih sering memanfaatkan sistem. Kemudahan ini secara langsung meningkatkan intensi penggunaan, karena pengguna cenderung melanjutkan penggunaan teknologi yang tidak membebani mereka secara kognitif.

Pengalaman penggunaan aktual terbukti memperkuat kepercayaan pengguna. Semakin sering pengguna berinteraksi dengan sistem dan memperoleh pengalaman positif, semakin meningkat pula keyakinan bahwa sistem tersebut dapat diandalkan. Kepercayaan yang terbentuk selanjutnya berpengaruh positif terhadap niat penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan menjadi faktor kunci dalam mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan sistem teknologi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian, menjelaskan sesungguhnya empati, kemudahan penggunaan, penggunaan aktual, dan kepercayaan membentuk suatu rangkaian pengaruh yang kuat dalam mendorong niat penggunaan sistem. Dengan demikian, model penelitian berhasil membuktikan bahwa minat berdonasi merupakan variabel sentral yang memediasi hubungan antara empati maupun pengalaman penggunaan terhadap intensi penggunaan teknologi.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, jumlah responden masih sedikit sehingga hasil penelitian mungkin belum mewakili seluruh pengguna Kitabisa di Indonesia. Selain itu, penggunaan kuesioner online bisa menimbulkan bias, misalnya responden kurang teliti saat menjawab atau memilih jawaban yang dianggap “aman”. Variabel penelitian juga masih terbatas pada Empati, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, dan kepercayaan sehingga faktor lain seperti pengalaman pengguna atau risiko belum diteliti. Metode SEM-PLS yang digunakan pun hanya menganalisis hubungan variabel secara angka, sehingga tidak dapat menggambarkan perilaku atau pengalaman pengguna secara lebih mendalam. Instrumen yang digunakan juga berupa self-report, yang bergantung pada persepsi responden, sehingga tidak menggambarkan perilaku nyata saat menggunakan aplikasi Kitabisa. Dengan memahami keterbatasan ini, penelitian berikutnya diharapkan dapat menggunakan model yang lebih lengkap atau metode analisis yang lebih beragam.

5.3 Saran

5.3.1 Saran Teoritis

Peneliti kemudian diusulkan untuk memperluas model dengan menambahkan variabel seperti *perceived usefulness*, *system quality*, atau *service quality* agar mendapat pemahaman yang lebih lengkap tentang berbagai faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan teknologi. Penelitian lanjutan juga dapat memperbesar ukuran sampel atau menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods) untuk memperkaya interpretasi temuan.

5.3.2 Saran Praktis

Organisasi perlu memprioritaskan peningkatan empati dengan memberikan layanan yang responsif, ramah, dan sesuai kebutuhan pengguna. Kemudahan penggunaan dapat diperkuat melalui perbaikan antarmuka, penyederhanaan alur sistem, dan panduan yang lebih jelas. Untuk meningkatkan pengalaman penggunaan, organisasi dapat menyediakan pelatihan, tutorial, dan dukungan teknis yang mudah diakses. Kepercayaan pengguna juga harus dijaga lewat

keamanan sistem yang baik, transparansi data, serta reliabilitas layanan. Dengan meningkatkan empati, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan, intensi pengguna untuk terus memakai sistem dapat meningkat secara signifikan.