

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil pengamatan setelah melewati proses membeli dan menjual produk di penulis menyimpulkan bahwa Tokopedia dan Bukalapak memiliki sistem penjualan dan pembelian yang sama hanya berbeda dari paket-paket berbayar yang ditawarkan masing-masing perusahaan.

Hasil pengamatan yang dilakukan penulis setelah melakukan pembelian di Bukalapak dan Tokopedia adalah saat melakukan pencarian barang yang ditampilkan dari atas ialah barang-barang yang penjualnya menggunakan paket-paket berbayar walaupun baru sedikit transaksi yang dilakukan pada toko atau pelapak tersebut, serta maksimal melakukan pembayaran yang berbeda yaitu Tokopedia kurang lebih 24 jam sementara Bukalapak kurang lebih 10 jam.

Pada tabel 4.6 dan tabel 4.8 dapat dilihat secara keseluruhan kalau dimensi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) lebih kecil dibanding dimensi-dimensi lainnya. Menurut penulis salah satu penyebabnya adalah karena tidak adanya seleksi toko secara resmi oleh pihak Tokopedia dan Bukalapak sehingga tidak semua penjual memiliki layanan yang baik dan mempengaruhi frekuensi transaksi pada Tokopedia dan Bukalapak.

Tabel 5.1 Perbandingan Sikap Setuju per-Jenis Kelamin

	Dimensi	Jenis Kelamin	
		Perempuan	Laki-Laki
Bukalapak	System Quality	65.63%	73.52%
	Information Quality	59.38%	73.52%
	Service Quality	56.25%	76.46%
	User Satisfaction	31.25%	47.05%
Tokopedia	System Quality	75%	80.85%
	Information Quality	79%	79.78%
	Service Quality	62%	59.56%
	User Satisfaction	39%	57.44%

Tabel 5.1 merupakan persentase dari sikap Setuju + Sangat Setuju per-jenis kelamin. Kesimpulan penulis ialah terdapat perbedaan sikap antara

responden perempuan dan laki-laki pada dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) di Bukalapak.

Dari hasil persentase kualitas informasi, penulis menyimpulkan bahwa sistem yang dimiliki Bukalapak lebih mudah digunakan oleh sebagian besar responden laki-laki dibanding perempuan. Rendahnya persentase pada kualitas layanan menyimpulkan bahwa menurut perempuan produk di Bukalapak cenderung lebih mahal daripada di toko konvensional.

Sementara di Tokopedia terdapat perbedaan sikap pada dimensi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dimana persentase perempuan lebih rendah dibanding laki-laki, hal ini mungkin terjadi karena perempuan lebih jarang melakukan transaksi di Tokopedia dan Bukalapak karena kebanyakan perempuan lebih teliti dan berhati-hati dalam membeli produk.

Dari isi penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi yang dimiliki Tokopedia dan Bukalapak adalah baik dan akan berkembang lagi.

5.2 Saran

Saran penulis untuk calon pembeli yang ingin berbelanja di Tokopedia atau Bukalapak untuk tidak selalu memilih barang-barang yang paling awal ditampilkan atau yang diiklankan, lebih baik untuk membaca ulasan pembeli dan barang yang ingin dibeli. Sedangkan saran untuk yang ingin atau sedang menjadi penjual atau pelapak untuk menggunakan fitur paket berbayar setelah memiliki reputasi dan ulasan yang baik, jika masih sedikit jumlah transaksinya, bisa disiasati dengan menjanjikan beberapa kenyamanan untuk calon pembeli, seperti misalnya menawarkan retur barang bila barang tidak sesuai dengan yang dipesan serta biaya retur yang ditanggung oleh penjual.

Saran penulis untuk yang ingin melanjutkan penelitian ini yaitu dengan menambah jumlah responden dan menganalisis pengaruh profil responden terhadap kegiatan jual-beli secara online. Karena perkembangan *E-Commerce* sangatlah cepat, penulis juga menyarankan untuk mengamati apabila terdapat fitur baru yang ditambahkan oleh pengembang sistem pada Tokopedia dan Bukalapak untuk mempermudah dan memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik.

Saran untuk Bukalapak untuk segera meningkatkan jumlah pengguna, karena sistemnya sudah cukup baik tapi masih lebih populer Tokopedia.

