



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden mahasiswa Universitas Islam Indragiri yang telah menggunakan sistem pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi Shopee, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu tergolong tinggi, dengan hasil skor SUS rata-rata sebesar **75**, yang berada dalam kategori **“Good - Excellent”** dan **“Acceptable”**. Hal ini menunjukkan bahwa sistem ini telah memenuhi aspek *usability* dengan baik dari segi kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan kejelasan proses.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna meliputi:
 - a. Kemudahan dalam memahami sistem.
 - b. Kejelasan informasi yang ditampilkan.
 - c. Konsistensi fitur yang berjalan sesuai harapan.
 - d. Rasa aman saat bertransaksi karena pengguna dapat memeriksa barang sebelum melakukan pembayaran.
3. Persepsi pengguna terhadap sistem secara umum adalah positif, terutama pada aspek kejelasan informasi, kemudahan penggunaan, dan pengalaman belanja yang lebih aman dan nyaman. Sebagian besar responden menyatakan tidak mengalami hambatan berarti serta tidak merasa kebingungan dalam menggunakan sistem ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak terkait yaitu:

1. Bagi pihak Shopee, disarankan untuk terus mempertahankan dan menyempurnakan fitur COD-Cek Dulu, terutama dalam aspek yang berkaitan dengan proses pengembalian barang. Meskipun pengguna merasa puas dengan fitur ini, masih terdapat keluhan terkait prosedur retur yang dianggap kurang praktis.
2. Bagi pengembang sistem atau tim teknis Shopee, penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap fitur ini dengan melibatkan langsung pengalaman pengguna.
3. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian dengan melibatkan responden dari berbagai latar belakang usia, profesi, dan wilayah geografis yang lebih luas. Selain itu, penelitian dapat dikembangkan dengan menggunakan metode tambahan atau membandingkan fitur serupa di aplikasi *e-commerce* lainnya guna memperoleh perspektif yang lebih menyeluruh terkait tingkat usability dan kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran berbasis COD di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

