BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *Behavioral Intention* Pengguna Telegram pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Negeri Medan Angkatan 2022, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Perceived Ease of Use* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan aplikasi Telegram. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan belum menjadi faktor utama yang mendorong mahasiswa untuk menggunakan Telegram. Meskipun Telegram dinilai memiliki proses login yang mudah, langkah penggunaan yang jelas, serta sistem yang sederhana, mayoritas responden telah menggunakan Telegram dalam jangka waktu yang cukup lama sehingga sudah familiar dengan fitur dan cara penggunaannya. Selain itu, responden juga telah terbiasa menggunakan berbagai aplikasi chatting lainnya, sehingga kemudahan penggunaan cenderung dianggap sebagai standar dasar yang harus dimiliki suatu aplikasi, bukan lagi sebagai keunggulan khusus yang dapat meningkatkan niat penggunaan. Di era digital saat ini, sebagian besar pengguna telah memiliki literasi digital yang cukup baik sehingga faktor kemudahan tidak lagi menjadi pertimbangan utama dalam memilih aplikasi komunikasi. Oleh karena itu, pengguna cenderung lebih memperhatikan faktor lain yang dianggap lebih penting sesuai dengan kebutuhan dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, Telegram perlu tetap menjaga kemudahan penggunaan, namun juga perlu memperkuat aspek lain yang lebih relevan bagi pengguna agar dapat meningkatkan niat penggunaan secara lebih optimal.

2. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan aplikasi Telegram. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan menjadi salah satu pertimbangan utama responden dalam memilih aplikasi komunikasi digital. Semakin tinggi rasa aman yang dirasakan pengguna, maka semakin besar pula niat mereka untuk terus menggunakan Telegram. Keamanan yang diberikan Telegram melalui fitur verifikasi akun, perlindungan privasi, dan pengaturan keamanan lainnya mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Kondisi ini sejalan dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap risiko kebocoran data, penyalahgunaan akun, dan penipuan digital. Oleh karena itu, keamanan bukan hanya menjadi pelengkap, tetapi telah menjadi kebutuhan utama bagi pengguna aplikasi chatting. Telegram yang dikenal memiliki sistem keamanan cukup baik dinilai mampu memenuhi kebutuhan tersebut sehingga mendorong behavioral intention pengguna.

3. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan aplikasi Telegram. Hal ini menunjukkan bahwa niat pengguna untuk menggunakan Telegram dipengaruhi oleh kombinasi beberapa faktor, bukan hanya satu variabel secara terpisah. Walaupun *Perceived Ease of Use* secara parsial tidak berpengaruh signifikan, namun ketika digabungkan dengan *Perceived Security*, kedua variabel mampu memberikan pengaruh yang kuat terhadap behavioral intention. Kemudahan penggunaan tetap berperan sebagai faktor pendukung, sedangkan keamanan menjadi faktor dominan yang memperkuat keputusan pengguna. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 62,6% menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebagian besar perubahan *behavioral intention* pengguna Telegram. Dengan demikian, Telegram perlu menjaga keseimbangan antara sistem yang mudah digunakan dan perlindungan keamanan yang kuat

agar tetap mampu bersaing dan meningkatkan minat pengguna secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. *Perceived Ease of Use*

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa item pertanyaan "Login akun Telegram tidak memerlukan banyak usaha" memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah dibandingkan item lainnya dalam variabel *Perceived Ease of Use*, yaitu sebesar 4,07 dari indikator *Easy to Use* (X1.1). Oleh karena itu, disarankan agar Telegram terus meningkatkan kemudahan akses akun dengan menyederhanakan proses login, mempercepat sinkronisasi nomor telepon, serta meminimalkan kendala saat verifikasi masuk. Dengan demikian, pengguna akan merasakan pengalaman akses yang lebih praktis, nyaman, dan efisien.

2. *Perceived Security*

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa item pertanyaan "Telegram memiliki perlindungan terhadap peretasan akun" memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah dibandingkan item lainnya dalam variabel *Perceived Security*, yaitu sebesar 3,70 dari indikator Pencegahan Peretasan (X2.3). Oleh karena itu, disarankan agar Telegram semakin memperkuat sistem keamanan akun melalui peningkatan verifikasi dua langkah, notifikasi login mencurigakan, serta pemantauan aktivitas perangkat yang terhubung ke akun. Di samping itu, penyediaan informasi keamanan secara berkala mengenai pentingnya menjaga kode OTP, kata sandi, dan privasi akun juga perlu ditingkatkan agar pengguna lebih waspada terhadap risiko penyalahgunaan. Transparansi informasi terkait fitur keamanan juga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna. Dengan langkah tersebut, persepsi keamanan pengguna terhadap Telegram dapat meningkat dan mendorong minat penggunaan yang lebih tinggi.

3. *Behavioral Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa item pertanyaan "Saya berniat menjadikan Telegram sebagai salah satu pilihan utama komunikasi" memiliki nilai rata-rata paling rendah dalam variabel *Behavioral Intention*, yaitu sebesar 3,45 dari indikator Niat (Y.1). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna belum sepenuhnya menjadikan Telegram sebagai aplikasi komunikasi utama mereka. Oleh karena itu, Telegram disarankan untuk meningkatkan promosi dan pemahaman pengguna mengenai fitur-fitur unggulannya, seperti kapasitas grup yang besar, penyimpanan file tanpa batas, serta fitur bot yang beragam dan fungsional. Dengan meningkatnya pengetahuan fitur yang akan dirasakan pengguna, Telegram berpeluang menjadi pilihan utama dalam berkomunikasi.