

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif serta dengan menggunakan analisis SEM mengenai *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* yang dapat mempengaruhi *intention to adopt technology* pada Pengguna Gopay di Indonesia dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Gambaran *Perceived usefulness*, *perceived ease of use* pada Pengguna Gopay di Indonesia.
 - a. Gambaran mengenai *perceived ease of use* dapat dilihat melalui empat indikator, diantaranya *ease of interaction*, *mental effort*, *ease of use* dan *goal attainment* yang berada di posisi kategori cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa *perceived ease of use* Gopay menunjukkan cukup baik. Indikator yang memperoleh tanggapan tertinggi adalah indikator *ease of use*, sedangkan indikator yang memperoleh tanggapan terendah adalah indikator *mental effort*.
 - b. Gambaran mengenai *perceived usefulness* dapat dilihat melalui empat indikator, diantaranya *image*, *jobrelevance*, *output quality* dan *Result Emonstrability* yang berada di posisi kategori cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa program *perceived usefulness* Gopay menunjukkan cukup baik. Indikator yang memperoleh tanggapan tertinggi adalah indikator *Result Emonstrability*, sedangkan indikator yang memperoleh tanggapan terendah adalah indikator *image*
Image.
 - c. Gambaran mengenai *intention to adopt technology* dapat dilihat melalui tiga indikator, diantaranya *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, *behavior*

Izmi Kholianmin Afridany, 2023

PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP INTENTION ADOPT TECHNOLOGY WALLET (Survei pada Pengguna Gopay)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

control dan yang berada di posisi kategori cukup tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa Gopay sudah menunjukkan *intention to adopt technology* yang cukup baik. Indikator yang memperoleh tanggapan tertinggi adalah indikator *behavioral beliefs*, sedangkan indikator yang memperoleh tanggapan terendah adalah indikator *Behavioral control*.

2. *Perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to adopt technology* pada Pengguna Gopay di Indonesia, hal tersebut ditunjukkan dengan besaran nilai *critical ratio* yang lebih besar dari nilai minimal artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *Perceived ease of use* terhadap *intention to adopt technology*.
3. *Perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to adopt technology* pada Pengguna Gopay di Indonesia, hal tersebut ditunjukkan dengan besaran nilai *critical ratio* yang lebih besar dari nilai minimal artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *perceived usefulness* terhadap *intention to adopt technology*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan rekomendasi beberapa hal mengenai pengaruh *perceived usefulness* dan *Perceived ease of use* terhadap *intention to adopt technology* sebagai berikut:

1. Indikator dari variabel *Perceived ease of use* yang memiliki persentase ketercapaian terendah adalah *mental effort* dibandingkan indikator lainnya, hal ini menggambarkan masih terdapat data pelanggan yang kurang cukup untuk memberikan pengalaman yang disesuaikan. Berdasarkan kondisi tersebut peneliti memberikan rekomendasi untuk memperbaiki *mental effort* sesuai dengan pengalaman pelanggan dalam mencari atau mengakses Gopay, dengan mengimplementasikan personalisasi yang efektif menggunakan teknologi dan

Izmi Kholianmin Afridany, 2023

PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP INTENTION ADOPT TECHNOLOGY WALLET (Survei pada Pengguna Gopay)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- algoritma yang canggih disesuaikan dengan pengalaman pelanggan.
2. Indikator dari variable *perceived usefulness* yang memiliki persentase ketercapaian terendah adalah *Image* dibandingkan indikator lainnya, hal ini menggambarkan masih kurangnya pemanfaatan *platform* media sosial untuk mempromosikan produk, layanan atau minat menggunakan. Berdasarkan kondisi tersebut peneliti memberikan rekomendasi untuk memperbaiki *Image* pada Gopay dengan memperbarui algoritma media sosial Gopay dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan memprioritaskan konten yang paling relevan dan menarik, dengan adanya perubahan algoritma maka berdampak pada jangkauan organik postingan media sosial untuk menjangkau *audiens* target tanpa adanya iklan berbayar.
 3. Indikator dari variable *intention to adopt technology* yang memiliki persentase ketercapaian terendah adalah *Behavior Control* dibandingkan indikator lainnya, apabila indikator *memiliki* persentase ketercapaian dan penilaian yang bagus maka akan sangat berpengaruh untuk memperoleh kinerja *intention to adopt technology* menjadi lebih baik. Berdasarkan kondisi tersebut penelitian merekomendasikan agar Gopay mampu menjaga masalah keamanan dan privasi mengenai data pribadi pelanggan yang menjadi perhatian utama, lalu keterbatasan fitur keuangan dan fungsionalitas Gopay yang harus ditingkatkan.
 4. Penelitian ini masih memiliki kelemahan karena dilakukan selama satu waktu (*cross sectional*) sehingga memiliki kemungkinan perubahan dalam perilaku konsumen, dalam penelitian ini juga hanya mewakili komunitas yang tergabung dalam *Followers* Instagram Gopay, belum termasuk pelanggan baru Gopay. Variabel yang digunakan belum seluruhnya dapat mewakili faktor-faktor yang berpengaruh terhadap variabel *intention to adopt technology*, maka dari itu pada penelitian selanjutnya penulis minat menggunakanomendasikan untuk

Izmi Kholianmin Afridany, 2023

PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP INTENTION ADOPT TECHNOLOGY WALLET (Survei pada Pengguna Gopay)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memperbaharui teori, variabel, indikator dan pengukuran yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

Izmi Kholianmin Afridany, 2023

**PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN PERCEIVED
USEFULNESS TERHADAP INTENTION ADOPT TECHNOLOGY
WALLET (Survei pada Pengguna Gopay)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu