

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN PENELITIAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Merujuk pada pembahasan dan hasil penelitian “Pengaruh Penerimaan Teknologi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Korelasi Pada Pengguna Aplikasi Access by KAI)”, dapat disimpulkan berdasarkan beberapa poin yang berupa:

1. Aspek kemudahan dari aplikasi Access by KAI memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Access by KAI secara garis besar telah berhasil membuat aplikasi yang mudah digunakan baik dari segi sistem dan fitur yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya untuk membeli tiket kereta api secara *online*.
2. Aspek manfaat aplikasi Access by KAI sendiri tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek manfaat yang disediakan Access by KAI masih belum menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen.
3. Aspek motivasi pengguna aplikasi Access by KAI memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan begitu, mayoritas pengguna aplikasi Access by KAI memiliki motivasi yang tinggi untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan tiket kereta. Tingginya tingkat motivasi ini mempengaruhi kepuasan konsumennya dalam menggunakan aplikasi.
4. Aspek pengalaman pengguna aplikasi Access by KAI memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi Access by KAI secara keseluruhan memiliki pengalaman yang positif dalam menggunakan aplikasi tersebut yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang tinggi.
5. Aspek penerimaan teknologi berpengaruh secara kuat terhadap kepuasan konsumen dalam membeli tiket kereta api secara *online*. Peneliti juga menemukan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Access by KAI memiliki tingkatan penerimaan teknologi dan kepuasan konsumen yang tinggi. Mayoritas pengguna aplikasi Access by KAI melihat aplikasi tersebut

sebagai aplikasi yang mudah dipakai, memberikan pengalaman dan motivasi yang positif kepada penggunaannya saat dipakai. Oleh karena itu, secara garis besar PT. KAI telah berhasil membuat aplikasi yang telah diterima teknologi dan inovasinya oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dalam membeli tiket kereta api secara *online* berdasarkan promosi, informasi, sistem, fitur dan sistem aplikasi yang ditawarkan.

## 5.2 Implikasi

Sesuai hasil simpulan yang sudah ditentukan dan dianalisis data penelitian, telah ditemukan beberapa implikasi yang relevan dan sesuai dari penelitian “Pengaruh Penerimaan Teknologi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Korelasi pada Pengguna Aplikasi Access by KAI”, yaitu sebagai berikut:

### 5.2.1 Implikasi Teoritis

1. Aspek kemudahan aplikasi Access by KAI terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang didasari atas inovasi-inovasi aplikasinya. Berdasarkan teori difusi inovasi, suatu sikap individu atau masyarakat terhadap suatu teknologi didasari dari aspek kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi itu sendiri (Rogers *et al.*, 2014). Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pengguna aplikasi Access by KAI memiliki kepuasan konsumen dan persepsi kemudahan yang tinggi terhadap aplikasi tersebut. Dengan begitu, telah terbukti berdasarkan teori difusi bahwa kemudahan dari aplikasi Access by KAI menentukan perilaku dari penggunanya.
2. Sedangkan untuk aspek manfaat sendiri tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi *Acess by KAI*. Kanchanatane *et al.* (2014) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa aspek manfaat tidak menjadi aspek yang selalu mempengaruhi individu/masyarakat untuk menggunakan teknologi terkait. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa aspek manfaat tidak mempengaruhi perilaku/sikap masyarakat terhadap teknologi itu sendiri. Hal ini bisa terjadi karena teknologi yang disediakan oleh aplikasi tidak dapat memenuhi kebutuhan konsumen, produk yang tidak signifikan, dan terdapat alternatif lain untuk membeli produk. Maka

dari itu, aspek manfaat tidak selalu menentukan kepuasan konsumen. Dengan demikian, aplikasi Access by KAI tidak dapat memenuhi aspek manfaat aplikasi dalam pemenuhan kebutuhan penggunanya sehingga kepuasan konsumen tidak meningkat.

3. Aspek motivasi sendiri juga menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen pengguna aplikasi Access by KAI. Hal ini selaras dengan jurnal yang dilakukan oleh Al-Marroof *et al.* (2020) yang menjelaskan jika setiap individu memiliki motivasi untuk memenuhi kebutuhannya dengan menggunakan teknologi. Penelitian tersebut mengkaji bahwa semakin kuat motivasi, maka semakin kuat juga perilaku positif pengguna teknologi/aplikasi terkait yang merupakan kepuasan konsumen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Access by KAI telah berhasil membuat aplikasi yang dapat meningkatkan motivasi penggunanya untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam membeli tiket kereta. Semakin tinggi motivasi ini tentunya meningkatkan kepuasan konsumen selama menggunakan aplikasi.
4. Aspek pengalaman mendasari segala pengalaman yang diperoleh pengguna teknologi/aplikasi dalam proses penerimaan teknologinya. Dalam teori difusi inovasi, dijelaskan bahwa pengalaman menjadi salah satu aspek yang menentukan penerimaan dari teknologi tersebut . (Rogers *et al.*, 2014). Jika suatu teknologi mudah digunakan dan memberikan pengalaman positif terhadap konsumennya, maka individu/masyarakat cenderung menerima teknologi tersebut. Dalam penelitian ini sendiri, mayoritas pengguna aplikasi Access by Kai memiliki pengalaman yang positif, sehingga kepuasan konsumennya yang tinggi. Hal ini tentunya selaras dengan teori difusi inovasi yang menjelaskan bahwa pengalaman menjadi salah satu aspek krusial yang mempengaruhi penerimaan teknologi dari suatu masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Access by KAI telah membuat aplikasi yang berhasil menciptakan pengalaman positif untuk penggunanya sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

5. Venkatesh & Davis (2000) dalam penelitiannya menjelaskan tentang teori difusi inovasi dalam kajian *technology acceptance model*. Penelitian tersebut menggunakan *technology acceptance model* yang berusaha untuk meneliti pengaruh penerimaan teknologi terhadap perilaku masyarakat. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa semakin kuat penerimaan teknologi, maka semakin kuat juga perilaku positif masyarakat terhadap teknologi. Perilaku tersebut dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini sendiri ditemukan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Access by KAI memiliki tingkat penerimaan teknologi yang tinggi dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, terbukti sesuai dengan teori difusi inovasi bahwa pengguna aplikasi Access by KAI memiliki penerimaan teknologi yang tinggi terhadap aplikasi tersebut yang tentunya dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam membeli tiket kereta.

### **5.2.2 Implikasi Praktis**

1. Implikasi praktis yang dapat ditemui dari penelitian ini adalah PT. KAI telah berhasil membuat aplikasi Access by KAI yang memiliki aspek kemudahan, pengalaman, dan motivasi yang positif bagi penggunanya dari fitur serta sistem aplikasi yang ditawarkan. Aspek kemudahan menjadi salah satu aspek yang harus lebih dikaji oleh PT. KAI untuk selalu mengembangkan Access by KAI agar dapat memberikan manfaat kepada penggunanya dan juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Penelitian ini memiliki implikasi praktis lain yaitu, untuk di waktu mendatang kepada aplikasi Access by KAI untuk selalu meningkatkan aspek kemudahan, motivasi dan pengalaman penggunanya dalam menggunakan aplikasi tersebut. Tidak kalah penting juga, aplikasi Access by KAI harus memberikan nilai manfaat lebih dari aplikasinya sehingga dapat memberikan pengaruh kepada kepuasan konsumen.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh penerimaan teknologi pengguna aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan konsumen, terdapat keterbatasan penelitian yang berupa ketidakmampuan penelitian untuk mengkaji faktor sosial dari penerimaan teknologi itu sendiri. Penerimaan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh latar belakang individu//masyarakat yang mengadopsi/menggunakan teknologi tersebut. Dalam konteks penggunaan aplikasi Access by KAI, latar belakang sosial masing-masing penggunanya berbeda. Salah satu contoh latar belakang sosial yang mempengaruhi penerimaan teknologi ini yaitu wilayah pengguna aplikasi Access by KAI. Faktor wilayah menjadi hal penting karena negara Indonesia memiliki bentuk geografis yang beragam. Masyarakat yang tinggal di daerah yang tidak bisa dilintasi rel kereta api seperti Kalimantan mempunyai kecenderungan untuk memiliki penerimaan teknologi yang rendah dalam menggunakan aplikasi Access by KAI. Hal ini juga dapat dilihat dari masyarakat yang tinggal di daerah terpencil yang sangat sulit sekali untuk akses kereta api, sehingga masyarakat cenderung menggunakan kendaraan darat konvensional lain untuk bepergian. Oleh karena aplikasi Access by KAI tidak bisa memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, maka penerimaan teknologi mereka akan lebih rendah yang tentunya mempengaruhi kepuasan konsumen secara keseluruhan. Hal ini tentunya menjadi salah satu kajian yang bisa dibahas untuk penelitian-penelitian selanjutnya dalam meneliti pengaruh latar belakang sosial yang berupa wilayah tempat tinggal pengguna aplikasi dan keterbatasan kereta api untuk beroperasi terhadap penerimaan teknologi. Dengan menggunakan faktor latar belakang sosial ini, tentunya penelitian akan menjadi lebih mendalam dalam membahas penerimaan teknologi dari masyarakat yang berbeda.

### 5.4 Rekomendasi

Setelah dilakukannya penelitian, terdapat beberapa rekomendasi dari peneliti yang bisa diterapkan di kehidupan sehari-hari dan penelitian-penelitian selanjutnya. Rekomendasi tersebut yaitu :

1. Untuk PT. KAI

Rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti kepada PT. KAI adalah peningkatan kualitas pelayanan, promosi, fitur, dan sistem aplikasi guna meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan selalu meningkatkan faktor-faktor tersebut, aplikasi Access by KAI dapat terus memenuhi kebutuhan penggunanya dan dapat bersaing dengan aplikasi-aplikasi lain yang menyediakan produk serupa. Dengan dilakukannya peningkatan tersebut, niscaya penerimaan teknologi dan kepuasan konsumen pengguna aplikasi Access by KAI dapat meningkat. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat membantu pengembangan aplikasi Access by KAI dalam menentukan strategi di waktu mendatang guna meningkatkan penerimaan teknologi dan kepuasan konsumen penggunanya

## 2. Untuk Pengguna Aplikasi Access by KAI

Pengguna Access by KAI sebaiknya dapat menyesuaikan kembali kebutuhan dalam bepergian memakai kereta api dengan menggunakan aplikasi yang sekiranya dapat memenuhi kebutuhan masing-masing. Pengguna aplikasi Access by KAI juga harus lebih paham terhadap teknologi yang ditawarkan oleh suatu aplikasi agar dapat memahami manfaat yang disediakan oleh aplikasi tersebut.

## 3. Untuk Akademisi

Penelitian pengaruh penerimaan teknologi terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi Access by KAI ini tentunya memiliki keterbatasan dan kekurangan. Dengan demikian, perlu adanya penelitian-penelitian terbaru yang dapat menutupi keterbatasan dari penelitian ini. Peneliti juga berharap agar penelitian selanjutnya dapat mengkaji faktor lain selain penerimaan teknologi dalam membahas faktor pengaruh kepuasan konsumen pengguna aplikasi dan teknologi di masyarakat.