

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Niat Perilaku Menggunakan *Mobile Payment* dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model 3* (Studi pada Pengguna Aplikasi Pembayaran OVO) maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai Pendekatan *Technology Acceptance Model 3* dapat dilihat dari dimensi-dimensinya yang terdiri dari *Subjective Norm*, *Result Demonstrability*, *Computer Self Efficacy*, *Perception Of External Factor*, *Computer Playfulness*, *Perceived Enjoyment* dan *Objective Usability* (X7) berada pada kategori cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi menurut pengguna Aplikasi Pembayaran OVO menilai Pendekatan *Technology Acceptance Model 3* memberikan pengaruh yang cukup baik. Dimensi *Perception of External Factor* merupakan dimensi yang memiliki penilaian paling tinggi dalam mempengaruhi minat menggunakan aplikasi Pembayaran OVO, sedangkan dimensi yang memiliki penilaian paling rendah dalam mempengaruhi minat menggunakan adalah *subjective norm*.
2. Gambaran *Perceived Ease Of Use* untuk nilai yang tertinggi adalah kerumitan menggunakan Aplikasi Pembayaran OVO sedangkan untuk nilai terendah adalah kesulitan menggunakan Aplikasi Pembayaran OVO.
3. Gambaran *Perceived Of Usefulness* untuk nilai yang tertinggi diperoleh dari Kemanfaatan layanan Aplikasi Pembayaran OVO sedangkan nilai terendah diperoleh dari kegunaan dari Aplikasi Pembayaran OVO dalam melakukan transaksi pembayaran.
4. Gambaran *Behavioral Intention* untuk nilai yang tertinggi adalah ketertarikan menggunakan OVO sebagai alat pembayaran pada saat melakukan transaksi sedangkan nilai terendah dari merekomendasikan penggunaan OVO sebagai alat pembayaran pada saat melakukan transaksi. Pengguna Aplikasi Pembayaran OVO mulai tertarik menggunakan aplikasi dalam transaksi sedangkan untuk merekomendasikan kepada orang lain masih rendah.

Emi Amelia, 2019

ANALISIS PERILAKU MINAT MENGGUNAKAN MOBILE PAYMENT DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 3

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

5. *Subjective Norm* dan *Result Demonstrability* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Usefulness*
6. *Computer Self Efficacy* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*. *Perception of external*, *Computer Playfulness*, *Perceived enjoyment*, *Objective Usability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*.
7. *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention*.

5.2 Rekomendasi

1. Pendekatan *Technology Acceptance Model 3* mampu menganalisis perilaku minat menggunakan, namun masih ada beberapa penilaian pengguna terhadap dimensi *Technology Acceptance Model 3* yang dinilai kurang yaitu *subjective norm*. Penilaian yang kurang dari pengguna disebabkan karena rekomendasi antar pengguna yang kurang terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Program WOM (*word of mouth*) Aplikasi Pembayaran OVO harus lebih ditingkatkan dengan mengadakan undian untuk pengguna yang memberikan komentar terbaik atau terpilih dalam menggunakan Aplikasi Pembayaran OVO.
2. Dalam hal kemudahan menggunakan aplikasi pembayaran OVO penilaian yang masih kurang yaitu *computer selfefficacy*. Penilaian yang kurang dari pengguna disebabkan karena kurangnya kepercayaan pengguna kepada aplikasi untuk menyelesaikan transaksinya dengan baik. Adanya salah *top up* atau tidak berhasilnya suatu transaksi tapi saldo berkurang.
3. Upaya untuk kemanfaatan dan kemudahan menggunakan *mobile payment* mampu mempengaruhi minat untuk menggunakan *mobile payment* tersebut. Manfaat yang sesuai dengan harapan pengguna akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Sedangkan kemudahan menggunakan *mobile payment* akan memicu pengguna untuk terus menggunakan *mobile payment* dalam aktivitas sehari-harinya dan memanfaatkan layanan *mobile payment* secara optimal.

Emi Amelia, 2019

ANALISIS PERILAKU MINAT MENGGUNAKAN MOBILE PAYMENT DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 3

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