

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian pustaka yang berupa uraian-uraian teori, hasil penelitian dengan penyebaran angket, serta pengujian analisis jalur (*path analysis*) yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan niat menggunakan terhadap penggunaan aktual Kartu Flazz BCA pada pengguna di minimarket wilayah Padasuka Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum manfaat Kartu Flazz BCA yang dirasakan konsumen berada pada kategori tinggi. Indikator manfaat terhindar dari uang palsu mendapat nilai tertinggi karena transaksi dengan Kartu Flazz tidak menggunakan uang tunai. Sedangkan indikator mengenai program promosi mendapatkan nilai terendah karena konsumen merasa pihak BCA dan *merchant* jarang melakukan program promosi.
2. Secara umum kemudahan penggunaan Kartu Flazz BCA yang dirasakan konsumen berada pada kategori tinggi. Indikator mudah dipahami dengan pertanyaan kemudahan dalam mempelajari cara pengisian ulang mendapatkan nilai tertinggi karena prosedurnya mudah dan dapat dilakukan di jaringan ATM BCA yang tersebar luas di lingkungan sekitar. Sedangkan Indikator mudah digunakan dengan pertanyaan kemudahan dalam mencari *merchant* mendapatkan nilai terendah karena konsumen merasa sulit menemukan

Rosy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

merchant Flazz di tempat-tempat hiburan seperti sarana rekreasi, tempat makan dan tempat berbelanja pakaian.

3. Secara umum niat konsumen dalam menggunakan Kartu Flazz BCA berada pada kategori sedang. Indikator keinginan untuk menggunakanmendapatkan nilai tertinggi karena konsumen merasa masih memiliki niat untuk menggunakan Kartu Flazz. Sedangkan indikator keinginan untuk *sharing* mendapat nilai terendah. Konsumen merasa ragu untuk merekomendasikan Kartu Flazz dikarenakan kelemahannya yang apabila hilang prinsipnya sama dengan kehilangan uang tunai dan konsumen tidak dapat meminta pertanggungjawaban pada pihak bank.
4. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *Path Analysis* menunjukkan bahwa secara berturut-turut variabel yang memberikan pengaruh paling besar ke paling kecil terhadap penggunaan aktual Kartu Flazz BCA adalah niat menggunakan, manfaat dankemudahan penggunaan.

Rosy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan temuan yang telah dihasilkan, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi Bank Central Asia dalam hal menambah persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan niat menggunakan konsumen serta meningkatkan penggunaan aktual Kartu Flazz, yaitu sebagai berikut:

1. Pada variabel penelitian manfaat, indikator yang memiliki skor terendah adalah mendapat berbagai promo menarik. Untuk menjaga semangat konsumen dalam menggunakan Kartu Flazz, perusahaan dapat menciptakan promosi menarik dengan *merchant* yang bersangkutan agar konsumen semakin berantusias dalam menggunakan Kartu Flazz untuk bertransaksi.
2. Pada variabel kemudahan penggunaan, indikator yang memiliki skor terendah adalah kemudahan dalam mencari *merchant* Flazz. Perusahaan dapat memperluas *merchant* Flazz sehingga tidak hanya terpusat pada minimarket dan supermarket. Pihak BCA dapat memperbanyak kerjasama dengan tempat-tempat hiburan, tempat berbelanja pakaian dan restoran. Hal ini dilakukan agar konsumen dapat dengan mudah menggunakan Kartu Flazz kapanpun dan dimanapun mereka berada.
3. Pada variabel niat menggunakan, indikator yang memiliki skor terendah adalah keinginan untuk *sharing*. Indikator tersebut dapat ditingkatkan dengan membentuk komunitas pengguna. Perusahaan dapat melakukan *event*/acara-acara menarik yang dilakukan bersama komunitas pengguna Kartu Flazz

Rossy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

sebagai bentuk apresiasi perusahaan kepada konsumen. Program tersebut akan memberikan semangat kebersamaan dan dorongan emosional konsumen untuk berbagi pendapat mengenai Kartu Flazz dengan sesama anggotanya dan tidak menutup kemungkinan dapat menyarankan menggunakan Kartu Flazz kepada orang-orang yang belum menjadi anggota.

4. Saran peneliti untuk meningkatkan penggunaan aktual Kartu Flazz adalah berupaya memperluas jaringan *merchant* ke seluruh pelosok masyarakat dari kota hingga ke desa dan menanamkan edukasi terus-menerus mengenai keunggulan transaksi nontunai karena diperlukan usaha yang keras untuk mengubah kultur cara membayar masyarakat yang masih sangat *cash-minded* terutama di negara berkembang seperti Indonesia.

Demikianlah saran-saran yang dapat penulis kemukakan untuk perusahaan, semoga saran tersebut dapat menjadi masukan agar perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya sehingga visi, misi, dan tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

Rossy Rahayu, 2012

Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Niat Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual Kartu Flazz BCA

: Survey pada Pengguna Kartu Flazz di Minimarket Wilayah Padasuka Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu