Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menguraikan kesimpulan hipotesis dari analisis seperti yang diuraikan pada bab sebelumnya dan juga ada saran di bab ini. Pada bagian pertama akan dijelaskan secara ringkas mengenai kesimpulan hasil hipotesis. Lalu kemudian ada saran teoritis dan juga saran untuk perusahaan sehingga penelitian ini dapat bermanfaat juga bagi Pertamina sebagai perusahaan yang menjadi objek penelitian dengan SST yang diterapkan di beberapa SPBU. Kemudian pada akhirnya juga akan menjelaskan kendala-kendala yang menjadi penghambat adanya kelemahan dalam penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang faktor demografi dan sikap konsumen yang terdiri dari kecemasan teknologi, kebutuhan interaksi, dan inovasi teknologi terhadap niat untuk menggunakan SPBU SST Pertamina mengacu pada jurnal utama dengan judul ”*The influence of consumer traits and demographics on intention to use retail self-service checkouts*” (Hyun-Joo Lee, et al. 2010), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Setelah melakukan Uji *Independent sample test* pada Hipotesa H1a hingga H1c, diperoleh berbagai kesimpulan dan hasil sebagai berikut :
    a. Gender berpengaruh secara signifikan terhadap kecemasan teknologi, dimana dari diperoleh F hitung *levene test* sebesar 0,032 dengan probabilitas 0,859. Dari hasil *mean* juga diperoleh kesimpulan bahwa kecemasan teknologi lebih besar untuk wanita

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014

dibanding pria. Dalam jurnal acuan juga diperoleh hasil wanita memiliki faktor kecemasan teknologi yang lebih kuat dibanding pria.

b. Gender berpengaruh secara signifikan terhadap kebutuhan interaksi, dimana dari diperoleh F hitung *levene test* sebesar 11.008 dengan probabilitas 0,001. Dari hasil *mean* juga diperoleh hasil bahwa memang kebutuhan interaksi lebih besar untuk wanita dibandingkan dengan pria. Dalam jurnal acuan diperoleh hasil wanita merasa kebutuhan akan interaksi dengan karyawan menjadi penting dibandingkan pria.

c. Gender berpengaruh secara signifikan terhadap kebutuhan akan inovasi teknologi, dimana dari diperoleh F hitung *levene test* sebesar 1,764 dengan probabilitas 0,185. Dari hasil *mean* juga diperoleh hasil bahwa memang kebutuhan akan inovasi teknologi lebih besar untuk pria dibandingkan dengan wanita. Dalam jurnal acuan juga diperoleh hasil pria memiliki kebutuhan akan inovasi teknologi yang lebih tinggi dibanding wanita.

2. Setelah melakukan uji anova dengan membandingkan *mean* maka didapatkan hasil untuk H2a hingga H4c sebagai berikut :

   a. Terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel umur dengan kecemasan teknologi, output anova menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 6.066 dengan sig 0.000. dan dari hasil *mean* dapat dikatakan bahwa memang usia yang semakin meningkat maka

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014

kecemasan terhadap teknologi juga semakin tinggi. Hal ini sesuai dengan hasil dari jurnal utama yang digunakan.

b. Terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel umur dengan kebutuhan interaksi, output anova menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 2.766 dengan sig 0.028 dan hasil diatas menunjukkan bahwa memang semakin meningkatnya umur maka kebutuhan akan interaksi juga semakin tinggi. Kesimpulan ini juga sesuai dengan hasil dari penelitian jurnal utama.

c. Terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel umur dengan variabel kebutuhan akan inovasi teknologi, output anova menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 3.316 dengan sig 0.011 dan dari *mean* hasil penelitian menunjukkan bahwa memang usia yang semakin meningkat maka kebutuhan akan inovasi teknologi akan menurun. Kesimpulan tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu sesuai dengan jurnal utama.

d. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel tingkat pendidikan dengan kecemasan teknologi. Output anova menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 1.679 dengan sig 0.155. Walaupun memang *mean* di pendidikan tertinggi berada di nilai kecemasan teknologi terendah, namun di kategori 2 ada kecenderungan naik. Sehingga H0 dapat diterima walaupun perbedaannya tidak signifikan. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu bahwa tingkat pendidikan dengan kecemasan teknologi adalah tidak signifikan.

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014

e. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel tingkat pendidikan dengan kebutuhan akan inovasi teknologi, output anova menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 0.679 dengan sig 0.913 dan dari hasil penelitian dapat ditunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan tidak berarti bahwa kebutuhan akan inovasi teknologi juga semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu bahwa tingkat pendidikan dengan kebutuhan akan inovasi teknologi adalah tidak signifikan.

f. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel tingkat pendapatan dengan kecemasan teknologi, output anova menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 2.036 dengan sig 0.109 dan melihat hasil *mean* diperoleh kesimpulan semakin tinggi pendapatan seseorang maka kecemasan akan teknologi akan semakin berkurang. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu bahwa pendapatan meningkat, maka kecemasan teknologi berkurang.

g. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel tingkat pendidikan dengan kebutuhan akan inovasi teknologi, output anova menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah sebesar 0.602 dengan sig 0.614 dan melihat hasil *mean* diperoleh hasil ada kecenderungan semakin tinggi tingkat pendapatan responden maka nilai *mean* akan kebutuhan inovasi teknologi semakin meningkat, walaupun di kategori pendapatan 3 justru sempat menurun meannya dibanding kategori 2 dalam hal inovasi teknologi. Hal ini sesuai dengan

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014

penelitian terdahulu bahwa tingkat pendapatan dengan kebutuhan akan inovasi teknologi adalah tidak signifikan.

3. Setelah melakukan uji regresi linear berganda untuk menguji H5 maka diperoleh hasil sebagai berikut :

   a. Kecemasan teknologi memiliki nilai positif dan signifikan terhadap variabel niat untuk menggunakan, diperoleh dari nilai t sebesar 6.106 dan hasil sig yang memiliki nilai 0,000. Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian dari jurnal utama yang digunakan acuan dimana dikatakan negatif dan signifikan. Namun penelitian dari jurnal pendukung, dengan judul "*Computer Self Efficacy, Anxiety and Attitudes Towards use of Technology Among University Academicians: A Case Study of University of Port Harcourt Nigeria"* diperoleh hasil bahwa memang kecemasan teknologi bisa memiliki nilai positif terhadap niat penggunaan. Meskipun mereka memiliki rasa takut atau cemas, mereka tetap mau belajar dan menggunakan suatu teknologi baru tersebut.

   b. Kebutuhan akan interaksi memiliki nilai negatif dan tidak signifikan terhadap variabel niat untuk menggunakan, diperoleh dari nilai t sebesar -1.187 dan hasil sig yang memiliki nilai 0,236. Hal ini sesuai dengan hasil dari penelitian terdahulu dari jurnal utama yang digunakan karena kebutuhan interaksi dikatakan memiliki nilai negatif niat penggunaan.

   c. Kebutuhan akan inovasi teknologi memiliki nilai positif dan signifikan terhadap variabel niat untuk menggunakan, diperoleh

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014

nilai t sebesar 4.662 dan hasil sig yang memiliki nilai 0,000. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari jurnal utama yang digunakan acuan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi untuk variabel kecemasan teknologi, kebutuhan interaksi dan inovasi teknologi terhadap niat untuk menggunakan sebagai berikut :

Y = 1.212C + 0.442 Kecemasan teknologi + 0.263 Inovasi teknologi

5.2 Saran

Berdasarkan berbagai hasil dan juga kesimpulan yang telah dibuat dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian sebagai berikut :

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Setelah melakukan penelitian mengenai faktor demografi dan sikap konsumen terhadap niat menggunakan SST, maka dapat ditarik kesimpulan secara garis besar bahwa masih ada beberapa responden terutama dengan karateristik tertentu yang masih enggan untuk memiliki niat menggunakan SST ini. Oleh karena itu beberapa saran untuk perusahaan yang dapat berguna untuk mengimplementasikan SST ini dengan baik adalah :

1. Perusahaan dalam hal ini Pertamina harus dengan baik mensosialisasikan SPBU SST ini terutama fokus kepada para pengendara kendaraan bermotor wanita, pengendara dengan usia dewasa keatas dan yang

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014

memiliki tingkat pendapatan yang rendah. Dikarenakan mereka memiliki karakteristik yang cenderung menghindari suatu teknologi yang baru ataupun yang membuat mereka tidak nyaman. Hasil mean dari output anova juga menunjukkan fakta demikian bahwa wanita, orang dewasa dan yang memiliki tingkat pendapatan rendah cenderung menghindari SST karena mempengaruhi sikap mereka dalam memutuskan niat menggunakan teknologi tersebut. Faktor demografi tersebut walaupun tidak terlalu berpengaruh signifikan namun tidak ada salahnya SPBU Pertamina membuat suatu *campaign* atau promo sosialisasi yang memudahkan dan juga membuat para calon konsumen menjadi tertarik untuk menggunakan SPBU SST tersebut. Terutama di kategori masyarakat seperti yang disebutkan diatas.

2. Untuk mengurangi kecemasan terhadap penggunaan SST, Pertamina dapat menguji kembali kepraktisan dan juga kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut. Konsumen saat ini menginginkan hal yang praktis dan mudah dimengerti oleh siapapun baik yang sudah tahu maupun yang baru belajar suatu teknologi baru tersebut.

3. Untuk lebih mengenalkan SST ini ke masyarakat, Pertamina dapat membuat iklan masyarakat melalui berbagai media yang ada untuk sosialisasi, promosi dan juga sebagai wadah untuk mengedukasi masyarakat jika memang Pertamina serius untuk mengimplementasikan teknologi ini secara lebih luas di Indonesia. Sejauh ini belum ada iklan layanan untuk mengedukasi SST tersebut di media televisi maupun lainnya. Poin ini berguna untuk konsumen yang perlu adanya tuntunan

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014

ataupun panduan dalam menggunakan suatu teknologi, khususnya wanita dan orang dewasa dimana hasil penelitian menunjukkan karakteristik tersebut lebih cemas terhadap teknologi sehingga perlu ada informasi yang jelas.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan akan interaksi bernilai negatif dan masih menjadi penghambat seseorang untuk berniat menggunakan SST. Mereka masih ingin dilayani ataupun bertatap muka dengan penyalur jasa. Untuk tetap memenuhi kebutuhan interaksi beberapa orang yang masih tinggi, Pertamina seharusnya tetap menyediakan karyawan terlatih di stasiun-stasiun pengisian dengan SST tentunya tetap dengan jumlah yang memadai untuk membantu masyarakat atau konsumen yang baru pertama kali menggunakan SST tersebut. Sehingga mereka tetap merasa diperhatikan walaupun ada transisi menuju ke teknologi yang lebih baru dengan mandiri menggunakan mesin pengisian bahan bakar. Mungkin hal tersebut juga tidak akan berlangsung terus menerus jika masyarakat secara umum sudah mahir dan mengetahui cara pengoperasian SST itu sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan akan interaksi berniali negatif dan masih menjadi penghambat seseorang untuk berniat menggunakan SST. Mereka masih ingin dilayani ataupun bertatap muka dengan penyalur jasa.

5. Dari hasil analisa deskriptif diperoleh rata-rata jawaban responden untuk niat menggunakan SST hanya berada di nilai 3-4 saja. Tentunya hal ini menjadi tugas rumah bagi Pertamina untuk membuat SST diterima di

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014

masyarakat. Dengan berubahnya suatu sistem operasional baru menggunakan SST, tidak seharusnya Pertamina mengabaikan prinsip manajemen perubahan (*change management*). Berdasarkan buku *change management* karangan Jeff Davidson bahwa manajemen perubahan (*change Management*) merupakan sebuah proses penyesuaian (*alignment*) berkelanjutan sebuah organisasi dengan pasarnya dan melakukannya lebih tanggap dan efektif dari pada para pesaingnya**.** Tidak banyak orang yang suka akan perubahan, namun perubahan tidak bisa dihindarkan dan harus dihadapi. Oleh karena itu, maka diperlukan satu manajemen perubahan agar proses dan dampak dari perubahan tersebut mengarah pada titik positif.

Dalam prinsip manajemen perubahan, harus ada tahap-tahap yang perlu dilakukan, yaitu :

a. Tahap 1, yaitu tahap identifikasi perubahan, diharapkan seseorang dapat mengenal perubahan apa yang akan dilakukan /terjadi.

b. Tahap 2, adalah tahap perencanaan perubahan. Pada tahap ini harus dianalisa mengenai situasi dan kondisi di lapangan, pemilihan strategi umum, dan pemilihan.

c. Tahap 3, merupakan tahap implementasi perubahan dimana terjadi proses pencairan, perubahan dan pembekuan yang diharapkan. Apabila suatu perubahan sedang terjadi kemungkinan timbul masalah. Untuk itu perlu dilakukan *monitoring* perubahan.

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014

d. Tahap 4, adalah tahap evaluasi dan *feedback*. Untuk melakukan evaluasi diperlukan data, oleh karena itu dalam tahap ini dilakukan pengumpulan data dan evaluasi data tersebut. Hasil evaluasi ini dapat di umpan balik kepada tahap 1 sehingga memberi dampak pada perubahan yang diinginkan berikutnya.

Hal-hal diatas harus dilakukan oleh Pertamina untuk bisa mengimplementasikan SST ini di SPBU di Indonesia. Namun dalam melakukan perubahan pasti ada penolakan yang terjadi atas perubahan itu dari sisi konsumen, maka dalam buku Robbins & Coulter (2009), mengusulkan ada enam taktik yang bisa dipakai untuk mengatasi resistensi perubahan, yaitu :

1. Pendidikan dan komunikasi. Konsumen harus diberi penjelasan mengenai latar belakang, tujuan dan manfaat dari menggunakan SST dengan benar.
2. Partisipasi. Saat sudah diimplementasikan, buat survei untuk mengevaluasi bagaimana tanggapan konsumen.
3. Memberikan kemudahan dan dukungan. Sistem SST tersebut harus memiliki prosedur dan didukung informasi yang jelas untuk menggunakannya.
4. Negosiasi. Perlu ada himbauan persuasif untuk mensosialisasikan kepada konsumen yang tidak mau menggunakan SST ini.
5. Manipulasi. Manipulasi adalah menutupi kondisi yang sesungguhnya, dalam konteks ini Pertamina harus membuat pandangan dan meyakinkan kosnumen bahwa SST ini akan menguntungkan konsumen dengan lebih cepat dan pasti akurat pengisiannya.

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014

6. Paksaan. Cara paksaan mungkin tidak bisa diimplementasikan di SST Pertamina ini, mengingat konsumen memiliki kebebasan untuk memilih SPBU yang *Self Service* atau yang masih dilayani pegawai, kecuali semua SPBU di Indonesia menganut SST, maka secara otomatis konsumen dipaksa untuk menggunakannya.

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang

Peneliti juga menyadari pasti ada kekurangan dan juga kelemahan dalam penelitian mengenai SST ini. Masih banyak variabel-variabel lain yang dapat menentukan bagaimana niat untuk menggunakan SST ini. Seperti kita ketahui variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini hanyalah sekitar 21% yang mampu dijelaskan dan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan SST ini. Perlu dilakukan analisa lebih lanjut dan juga memperoleh referensi yang lebih banyak untuk dijadikan acuan mengenai variabel-variabel lain yang mungkin dalam penelitian ini belum dibahas mengenai penggunaan SST. Tentunya karena di Indonesia teknologi *self service* ini terutama untuk SPBU Pertamina merupakan hal yang baru, maka pasti banyak hal yang bisa dianalisa dan juga diteliti lebih lanjut mengenai perkembangan SST ini di Pertamina. Bisa dengan mengevaluasi keputusan konsumen, atau melihat kepuasan konsumen terhadap teknologi ini juga bisa dilakukan penelitian yang lebih lanjut tentunya dengan ilmu yang semakin berkembang dan juga referensi literatur yang semakin banyak.

Selain itu, saran untuk penelitian yang akan datang bisa didetailkan pengaruh faktor demografi terhadap sikap konsumen, khususnya di beberapa variabel seperti umur yang memiliki *mean* tidak konstan untuk selalu naik atau turun jika dihubungkan dengan variabel sikap konsumen. Walaupun memang ada

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014

kecenderungan naik atau turun, tapi di kategori umur menengah terkadang ada pergerakan yang tidak konstan. Walaupun memang tidak selalu seperti itu, dalam penelitian ini ada beberapa kejadian seperti itu. Perlu ada penelitian mendetail kenapa hal tersebut bisa terjadi. Penelitian mendatang juga diharapkan memakai *Structural Equation Modeling* (SEM) jika akan menguji pengaruh secara simultan dari setiap variabel sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat. Walaupun penelitian memiliki batasan karena ini tidak menggunakan SEM, namun hasil yang diperoleh sudah dapat dihandalkan karena hanya menguji perbedaan dan pengaruh antara variabel yang menjadi indikator dan tidak sampai di tahap menguji variabel secara simultan.

Untuk penelitian SST lainnya selain SPBU juga terlihat masih jarang di Indonesia dan hal itu masih bisa dikembangkan lebih jauh untuk benar-benar mengerti bagaimana dampak SST ini dalam memberikan manfaat bagi perusahaan, karena memang tujuan awal diimplementasikan suatu SST adalah untuk menambah efisiensi bagi perusahaan dan juga kepraktisan bagi konsumen sehingga jasa ataupun produk yang ditawarkan dapat sampai ditangan konsumen dengan lebih cepat.

Hubungan Faktor..., Bayu Singgih Kristian, FB UMN, 2014