



### **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.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian berjudul “Analisis Pengaruh *Optimism*, *Innovativeness*, dan *Insecurity* terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*, serta Implikasinya pada *Behavioral Intention to Use*; Telaah pada Konsumen *E-Toll Card* di Jabodetabek” ini menganalisa pengaruh *optimism* terhadap *perceived ease of use*, *optimism* terhadap *perceived usefulness*, *innovativeness* terhadap *perceived ease of use*, *innovativeness* terhadap *perceived usefulness*, *insecurity* terhadap *perceived ease of use*, *insecurity* terhadap *usefulness*, *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*, *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention* dan menganalisa pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention*. Dari hasil pengolahan data dan analisa, maka dapat disimpulkan penelitian ini menghasilkan temuan sebagai berikut:

1. *Optimism* berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use* karena memiliki standar koefisien yang bernilai positif, serta mempunyai *p-value* sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) yang menjelaskan bahwa semakin tinggi *optimism* seseorang semakin mudah pengguna dalam menggunakan *e-toll card*.
2. *Innovativeness* berpengaruh positif *Perceived Ease of Use* karena memiliki standar koefisien yang bernilai positif, serta mempunyai *p-value* sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) yang menjelaskan bahwa semakin seseorang

memiliki inovatif yang tinggi semakin mudah untuk orang tersebut menggunakan teknologi pembayaran seperti *e-toll card*.

3. *Insecurity* berpengaruh positif *Perceived Ease of Use* karena memiliki standar koefisien yang bernilai positif, serta mempunyai *p-value* sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) yang menjelaskan bahwa jika seseorang merasa kurang aman dalam menggunakan *e-toll card*, maka orang tersebut tidak mau menggunakan *e-toll card* tersebut sehingga seseorang tersebut tidak akan merasakan kegunaan dari *e-toll card*.
4. *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* karena memiliki standar koefisien yang bernilai positif, serta mempunyai *p-value* sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) yang menjelaskan bahwa semakin mudah teknologi tersebut dapat digunakan, maka semakin mudah manfaat yang akan dirasakan.
5. *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* karena memiliki standar koefisien yang bernilai positif, serta mempunyai *p-value* sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) yang menjelaskan bahwa semakin mudah teknologi tersebut digunakan maka semakin *intention* yang timbul.

## 5.2 Saran

Melalui penelitian ini juga, peneliti berharap dapat memberikan masukan bagi pengambilan keputusan strategis perusahaan dan pengembangan produk *e-toll card* untuk kedepannya. Selain itu, peneliti juga berharap pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan beberapa penyempurnaan pada beberapa faktor dalam penelitian ini.

### 5.2.1. Saran Untuk Perusahaan

1. Akan lebih baik jika *e-toll card* dapat memberikan perhatian khusus dari segi *optimism* dengan cara menciptakan suatu tata cara bertransaksi yang baru agar pengguna dapat merasa optimis untuk mencoba dan menggunakan *e-toll card*. Misalnya dengan memasukan sensor khusus pada kartu *e-toll card* yang dapat disinkronisasikan oleh mesin seperti *electronic road pricing* (ERP) yang pernah diterapkan pada 15 Juli 2014 di sepanjang Jalan Sudirman-Jakarta Kota. Dengan hal ini, pengguna tidak perlu lagi melakukan tapping pada mesin GTO, namun pengemudi dapat langsung melanjutkan perjalanannya tanpa harus berhenti terlebih dahulu seperti metode transaksi di gerbang tol seperti biasanya.
2. Bank mandiri dapat mempertimbangkan untuk lebih berinovatif dalam memberikan desain kartu yang bervariasi karena seperti yang kita ketahui, selera dan kesukaan masyarakat beragam ragam, baik dari segi warna, karakter kartun atau animasi serta bentuk bentuk kartu beraneka ragam. Dengan demikian masyarakat akan berupaya untuk mendapatkan desain kartu yang mereka sukai dan akan berlomba untuk menjadi orang yang pertama mendapatkannya.
3. Bank mandiri dapat meningkatkan kemudahan pengguna *e-toll card* dengan cara menyediakan layanan pengisian saldo atau top-up melalui internet banking atau mobile banking. Dengan demikian pengguna *e-toll card* dapat dengan mudah melakukan pengisian ulang saldo *e-toll card* - nya kapan saja dan dimana saja.

4. Selain itu Bank Mandiri juga dapat meningkatkan kegunaan dan manfaat dari *e-toll card* dengan menghadirkan data transaksi di ruas tol secara online. Sehingga pengguna yang menggunakan *e-toll card* tidak perlu repot mengumpulkan struk (bukti transaksi) namun pengguna dapat melihat semua transaksi melalui online secara detail dan jelas. Dengan hal ini pengemudi akan merasa lebih bermanfaat bertransaksi dengan menggunakan *e-toll card* daripada dengan menggunakan uang tunai.

#### 5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil pengolahan data sampai kesimpulan penelitian, peneliti ingin mengajukan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya. Saran tersebut meliputi:

1. Penelitian saat ini, peneliti menggunakan model penelitian adopsi dari Parasuraman yaitu *Technology Readiness* yang terdiri dari *optimism*, *innovativeness*, *discomfort* dan *insecurity*. Namun peneliti setelah melakukan survei, peneliti menghapus *discomfort* karena dianggap tidak relevan dalam objek penelitian ini.
2. Pada penelitian ini penulis tidak membahas secara detail mengenai waktu kemacetan di gerbang tol (ruas tol) dan pada gerbang tol mana yang menjadi pusat kemacetan. Oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan untuk lebih fokus mendata ruas tol dan jam operasional yang biasa digunakan ketika responden mengakses tol. Sehingga peneliti dapat memperoleh data pada ruas tol mana saja yang mengalami kemacetan dilengkapi dengan informasi waktu kemacetan di gerbang tol. Dengan demikian peneliti dapat mengetahui responden yang mempergunakan *e-toll*

*card* mayoritas pada saat jam berapa saja dan apakah pada akses GTO tetap ramai atau sepi.

