



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

Melihat kondisi masyarakat Indonesia yang belum paham dengan self-service technology dan tergolong masih rendah, sangat berbanding terbalik dengan di negara lainnya, yaitu seperti China dan Amerika yang sudah menerapkan banyak *self-service technology* dalam kehidupan masyarakatnya. Kita mengetahui bahwa masih banyak faktor-faktor yang menghambat masyarakat memiliki kemampuan (*ability to use*) untuk mau menggunakan (*willingness to use*) *self-service technology*. Faktor pertama yang mempengaruhi masyarakat yaitu, apakah dengan adanya *self-service technology* ini bisa memberikan manfaat (*usefulness*) serta kemudahan (*ease of use*) bagi masyarakat Indonesia saat ini? kemudian faktor lainnya yaitu karna adanya faktor kecemasan atau kekhawatiran bagi masyarakat khususnya di Indonesia dalam menggunakan teknologi (*technology anxiety*). Dan yang terakhir yaitu faktor dari kebiasaan masyarakat Indonesia yang cenderung selalu bersosialisasi atau bisa dikatakan dengan selalu membutuhkan bantuan orang lain, dimana sebagian masyarakat Indonesia lebih suka berinteraksi secara langsung.

Namun dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat banyak tantangan yang harus dihadapi oleh masyarakat Indonesia saat ini, seperti mulai melakukan hal tertentu hanya dengan menggunakan teknologi, contohnya seperti memanggil transportasi umum hanya dengan menggunakan aplikasi online, kemudian memesan

makanan atau barang juga dengan menggunakan sebuah aplikasi dan proses transaksi atau pembayaran pun juga dengan menggunakan sebuah aplikasi saja. Melihat keadaan jaman yang semakin berkembang membuat sebuah perusahaan JD.ID membuat suatu hal yang inovatif, yaitu toko dengan nama JD.ID X yang mengusung konsep futuristis dalam hal berbelanja dengan berbasis *self-service technology*, masyarakat bisa menggunakan teknologi dengan berbelanja secara mandiri tanpa adanya seorang karyawan yang melayaninya, walaupun kita tau bahwa kebanyakan masyarakat Indonesia cenderung lebih suka berinteraksi melihat orang secara langsung.

Dengan berbasis *self-service technology* ini, JD.ID X ingin memberitahukan kepada masyarakat Indonesia gaya berbelanja yang akan dihadapi beberapa tahun kedepan, tentunya dengan memberikan banyak keuntungan bagi masyarakat Indonesia bahwa berbelanja dengan menggunakan teknologi berbasis *self-service* memberikan masyarakat banyak manfaat, lalu berbelanja kini sangat mudah dan praktis tanpa harus takut atau cemas (*anxiety*) dalam menggunakan *self-service technology* ini dan tentunya adalah sesuatu hal yang baru dan pertama di Indonesia.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, peneliti juga menyimpulkan hasil dari faktor-faktor yang mempengaruhi *ability to use* dan *willingness to use self-service technology*, yaitu:

1. *Usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *Willingness to Use Self-Service Technology* JD.ID X dengan nilai *t-value* sebesar 2.23. Hal ini menunjukkan bahwa menggunakan *self-service technology* JD.ID X memberikan manfaat bagi para konsumennya.

2. *Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Ability to use Self-Service Technology* JD.ID X dengan nilai *t-value* sebesar 1.78. Hal ini menunjukkan bahwa adanya *self-service technology* JD.ID X memudahkan konsumen dalam proses berbelanja.
3. *Enjoyment* memiliki pengaruh positif terhadap *Willingness to Use Self-Service Technology* dengan nilai *t-value* sebesar 2.65. Hal ini menunjukkan bahwa menggunakan *self-service technology* JD.ID X membuat responden merasa tertarik, menikmati dan menyenangkan bisa mendapatkan suatu hal yang baru dengan adanya *self-service technology* JD.ID X.
4. *Technology Anxiety* tidak berpengaruh *negative* melainkan berpengaruh signifikan terhadap *Ability to Use* dengan nilai *t-value* sebesar (-) 1.00. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan responden dalam menggunakan *self-service technology* sangat baik sehingga responden tidak merasa khawatir atau cemas dalam menggunakan teknologi yang asing atau baru bagi mereka.
5. *Need for Interaction* berpengaruh *negative* terhadap *Ability to Use Self-Service Technology* dengan nilai *t-value* sebesar (-) 1.65. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi dengan karyawan secara langsung masih menjadi hal yang dibutuhkan oleh sebagian responden dalam mencoba menggunakan *self-service technology* JD.ID X.
6. *Ability to Use Self-Service Technology* berpengaruh positif terhadap *Willingness to Use Self-Service Technology* dengan nilai *t-value* sebesar 3.52. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki kemampuan yang baik dalam

mencoba menggunakan *self-service technology* JD.ID X dalam proses berbelanja.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Perusahaan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa saran yang dapat peneliti berikan untuk toko JD.ID X Indonesia. Peneliti berharap agar dengan adanya saran ini dapat membantu toko JD.ID X bisa menyempurkan hal-hal yang belum dilakukan oleh toko JD.ID X sehingga bisa menjadi lebih baik lagi, dan berikut adalah saran dari peneliti:

- *Self-Service Technology* JD.ID X bisa meningkatkan serta menyebarkan *awareness* tentang pentingnya penggunaan *self-service technology* di masa yang akan datang karena sangat bermanfaat
- JD.ID X bisa mencoba melakukan upaya-upaya yang peneliti berikan dalam meningkatkan kemampuan (*ability*) konsumen untuk mau menggunakan (*willingness to use*) *self-service technology* JD.ID X.
- JD.ID X bisa menarik perhatian (*interaction*) yang baik kepada calon konsumennya, seperti adanya *crew* yang bertugas didepan *store* untuk mengajak konsumen merasakan sensasi baru dalam proses berbelanja dengan menggunakan *self-service technology* JD.ID X
- JD.ID X bisa menambahkan fasilitas wifi di depan storenya, karena syarat masuk kedalam store pertama konsumen harus memiliki aplikasi JD.ID. dengan adanya

fasilitas wifi memudahkan konsumen untuk mau mengunjungi dan menggunakan *self-service technology* JD.ID X.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi *Abilty to Use* dan *Willingness to Use Self-Service Technology* Telaah pada JD.ID X Indonesia” masih jauh dari kata sempurna serta masih memiliki banyak kelemahan, sehingga terdapat beberapa saran yang bisa peneliti berikan agar bisa menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya seperti:

1. Lokasi penelitian yang belum cukup luas yaitu mencakup wilayah JABODETABEK saat ini. Pada penelitian ini masih difokuskan dalam wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi, serta responden pada penelitian yang hanya sebanyak 170 responden. Dimana untuk penelitian selanjutnya mungkin bisa lebih luas cakupannya, seperti (Bandung, Semarang, Jogja dll) dan dengan responden yang lebih banyak.
2. Selanjutnya yaitu dari penjelasan penelitian yang belum terlalu detail terkait *self-service technology* JD.ID X, seperti analisis dan pembahasan dalam penelitian ini.

Semoga dengan hal ini diharapkan bisa membantu penelitian dimasa depan yang memiliki keinginan untuk membahas seputar *self-service technology* di Indonesia sehingga bisa lebih menghasilkan hasil yang bisa lebih maksimal.