

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari keseluruhan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi kekuasaan dengan adanya kehadiran mesin *self-ordering* kiosk dan faktor yang disengaja lainnya yang secara tidak langsung memperlihatkan McDonald's sebagai pemegang kuasa, pada umumnya menghasilkan kepatuhan yang cukup signifikan di mana hal ini didukung oleh adanya konsep kekuasaan normalisasi yang diciptakan oleh lingkungan sekitar serta adanya ketakutan akan hukuman/konsekuensi tidak mendapatkan layanan, produk, dan ketakutan dihakimi oleh lingkungan sekitar. Ditemukan pula respon kepatuhan yang bermacam-macam di mana subjek kepatuhan tidak memberikan respon yang pasif (menurut) tetapi justru aktif atau dalam arti lain menunjukkan bentuk resistensi/penolakan terhadap konsep HCI (*Human-Computer Interaction*).

McDonald's sebagai pihak yang berkuasa bisa saja menganggap inovasi mesin *self-service* tersebut sebagai terobosan baru, tetapi hal tersebut tidak berlaku bagi beberapa konsumen dan justru menimbulkan anggapan yang sebaliknya. Dengan demikian praktik kepatuhan yang ditemukan di McDonald's tentunya akan dan selalu mengalami resistensi/penolakan, sehingga bentuk opsi layanan selain mesin yang disediakan McDonald's memungkinkan untuk lebih lama dipertahankan dalam mendukung masa peralihan menuju era teknologi yang lebih maju.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Terkait adanya kekurangan dalam penelitian ini, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mencari lebih dalam khususnya dari sudut pandang pemilik kekuasaan sebagaimana dalam penelitian ini adalah pihak McDonald's sehingga dapat dihasilkan pula temuan yang lebih luas.

5.2.2 Saran Praktis

Semoga dengan adanya penelitian ini yang menunjukkan bentuk resistensi aktif dari konsumen dapat semakin membuka pandangan para konsumen agar dapat secara bertahap memiliki kemauan untuk belajar sehingga mampu untuk bisa beralih ke masyarakat Indonesia yang maju dan melek teknologi, juga dengan harapan agar konsumen dapat menyadari bahwa selama ini McDonald's sangat memperhatikan kenyamanan konsumennya.

