

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Penelitian ini dilakukan penulis dengan tujuan untuk mengetahui apa saja hal yang mempengaruhi seseorang dalam menerima dan memutuskan untuk menggunakan suatu teknologi baru, dalam hal ini aplikasi Pospay. Permodelan yang digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan seseorang terhadap aplikasi Pospay adalah *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3). Penggunaan model ini ditujukan untuk melihat pengaruh yang dihasilkan pada penerimaan aplikasi Pospay sebagai sistem pembayaran tagihan. Variabel atau konstruk pada *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3) yang penulis gunakan dalam penelitian ini ada delapan yaitu: relevansi pekerjaan (*job relevance*), kualitas output (*output quality*), kemampuan individu dalam menggunakan komputer (*computer self efficacy*), persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), keinginan untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), dan perilaku pengguna (*use behavior*).

Setelah dilakukannya analisis menggunakan SmartPLS berdasarkan data yang diperoleh penulis, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. relevansi pekerjaan (*job relevance*) tidak berpengaruh secara positif terhadap persepsi manfaat penggunaan (*perceived usefulness*) aplikasi Pospay.

2. kualitas output (*output quality*) berpengaruh secara positif terhadap persepsi manfaat (*perceived usefulness*) aplikasi Pospay.
3. kemampuan individu dalam menggunakan komputer (*computer self efficacy*) berpengaruh secara positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) aplikasi Pospay.
4. persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*) berpengaruh secara positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) aplikasi Pospay.
5. persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh secara positif terhadap persepsi manfaat (*perceived usefulness*) aplikasi Pospay.
6. persepsi manfaat (*perceived usefulness*) tidak berpengaruh secara positif terhadap keinginan untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) aplikasi Pospay.
7. persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh secara positif terhadap keinginan untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) aplikasi Pospay.
8. keinginan untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) berpengaruh secara positif terhadap perilaku pengguna (*use behavior*).

Dari kedelapan konstruk yang digunakan dan dijabarkan ke dalam 8 hipotesis ternyata membuktikan ada 6 hipotesis yang diterima dan 2 hipotesis yang ditolak. Melalui hipotesis yang diterima dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan pada aplikasi Pospay akan meningkat apabila aplikasi yang

ditawarkan mampu memberikan kualitas output yang baik, serta memiliki kemudahan dan kenyamanan dalam pengoperasiannya. maka kemungkinan pengguna untuk menginginkan teknologi tersebut dan menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari akan meningkat.

Tetapi melalui hipotesis yang ditolak dapat mengindikasikan bahwa latar belakang pekerjaan tidak berpengaruh terhadap manfaat apa yang dirasakan pengguna. Ketika menggunakan aplikasi dan ketika pengguna merasa suatu teknologi itu bermanfaat baginya, belum tentu ia akan berkeputusan untuk selalu menggunakan teknologi tersebut di masa mendatang.

## **6.2 SARAN**

Melalui penjelasan dari kesimpulan di atas, penelitian ini dapat memberikan implikasi bagi pihak-pihak yang akan menerapkan penggunaan sistem pembayaran tagihan maupun pihak yang sudah menggunakan sistem ini dan sedang melakukan pengkajian terhadap masyarakat yang menggunakannya selama ini. Adapun beberapa saran berdasarkan keterbatasan penulis yang diajukan untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Bagi PT. Pos Indonesia: meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi Pospay dengan cara memperbaiki dan mengembangkan fitur yang sudah ada.
2. Bagi penelitian selanjutnya: melakukan penambahan jumlah responden yang dapat diperluas lingkupnya sehingga ragam data yang diperoleh dapat lebih bervariasi dan menyeluruh ke berbagai daerah dan lapisan masyarakat. Supaya hasil penelitian dapat dijadikan tolak ukur mengenai keseluruhan

respon pengguna aplikasi Pospay baik yang pernah menggunakan atau sedang menggunakan.