

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya mengenai kajian tentang tingkat penerimaan *NFC mobile payment* melalui T-cash TAP di Kota Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada sikap terhadap penggunaan T-cash TAP di Kota Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah penggunaan layanan T-cash TAP sebagai salah satu alternatif instrumen transaksi pembayaran, maka menimbulkan sikap terhadap penggunaan yang positif untuk menggunakan layanan T-cash TAP.
2. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif pada sikap terhadap penggunaan T-cash TAP di Kota Bandung. Hal ini membuktikan bahwa semakin banyak manfaat yang diperoleh dalam penggunaan T-cash TAP, maka mendorong sikap terhadap penggunaan yang semakin positif terhadap penggunaan layanan T-cash TAP.
3. Selain dua faktor utama yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan yang mempengaruhi sikap terhadap penggunaan, persepsi kepercayaan juga memiliki pengaruh positif pada sikap terhadap penggunaan T-cash TAP di Kota Bandung. Hasil penelitian ini memberikan makna bahwa semakin baik persepsi kepercayaan terhadap *vendor* maupun *merchant store* maka terbentuk sikap positif terhadap penggunaan T-cash TAP.
4. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sikap terhadap penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan T-

cash TAP di Kota Bandung. Dengan kata lain, semakin positif sikap terhadap penggunaan maka semakin tinggi pula niat perilaku untuk menggunakan layanan T-cash TAP yang dimana niat perilaku dapat memprediksi akan membentuk perilaku untuk menggunakan layanan T-cash TAP.

5. Sikap terhadap penggunaan T-cash TAP di Kota Bandung dipengaruhi secara simultan oleh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, persepsi kepercayaan.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Bagi Pengembangan Teori**

Bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini disarankan untuk mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Menambahkan variabel-variabel eksternal di luar variabel yang terdapat dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dapat menjelaskan lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam menggunakan teknologi tertentu seperti kesiapan terhadap penerimaan teknologi (*technology readiness*) dikarenakan pada penelitian ini variabel yang digunakan masih terbatas pada variabel-variabel *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan pengumpulan data secara *longitudinal* untuk mengetahui konsistensi pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen dalam konstruksi *Technology Acceptance Model* (TAM).

### **5.2.2 Bagi Perusahaan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, konstruk persepsi kegunaan berpengaruh pada sikap terhadap penggunaan dan memiliki nilai koefisien paling besar. Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif yang dilakukan, daya tarik

promosi merupakan faktor pendorong seseorang memiliki sikap positif terhadap penggunaan Tcash TAP, bagi perusahaan sebaiknya dapat meningkatkan manfaat dan kegunaan T-cash TAP sebagai sistem transaksi pembayaran dengan melakukan pengembangan kerjasama dengan jaringan *merchant store* secara lebih luas. Selain itu, berdasarkan niat perilaku terhadap penggunaan T-cash TAP, faktor kepuasan memegang peranan penting untuk menentukan penggunaan T-cash TAP salah satunya dipengaruhi oleh keberhasilan transaksi pembayaran pada *merchant store* yang seharusnya ditunjang dengan edukasi terhadap kasir pada *merchant store* yang bekerjasama sehingga transaksi pembayaran dengan menggunakan T-cash TAP dapat mudah dilakukan dan pengguna dapat merasakan manfaat penggunaan T-cash TAP berbasis *NFC payment* sebagai alat transaksi pembayaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek, and Martin Fishbein. (1991). *The theory of planned behavior: Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Vol. 50 (2), 179 – 211. DOI: 10.1016/0749-5978(91)90020-T.
- Azwar, Saiffudin. (1988). *Seri Psikologi Sifat Manusia dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty
- Bilson, Simamora. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Brown, I., Cajee, Z., Davies, D., and Stroebel, S. 2003. *Cell Phone Banking: Predictors of Adoption In South Africa – An Exploratory Study*. International Journal of Information Management, Vol. 23 No. 5, pp. 381-94.-94.
- Chong, A.Y.L., Ooi, K.B., Lin, B.S., and Raman, M. (2009). *Factors affecting the adoption level of e-commerce: An empirical study*. Journal of Computer Information Systems, 50 (2), 13-22.
- Cheong, J. H., Park, M. C. and Hwang, J. H. (2008). *Mobile Payment Adoption in Korea: Switching from Credit Card*. ITS 15th Biennial Conference, September, 4-7. Website: [http://userpage.fu-berlin.de/~jmueller/its/conf/berlin04/Papers/Hwang\\_paper.pdf](http://userpage.fu-berlin.de/~jmueller/its/conf/berlin04/Papers/Hwang_paper.pdf)
- Davis, F.D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.
- Diamond, C., Goldstein, M., Lansky, D., & Verhulst, S. (2012). *An architecture for privacy in a networked health information environment*. Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics. The International Journal of Healthcare Ethics Committees, 17(4), 429–440. DOI:10.1017/S0963180108080559.
- Djarwanto. (1996). *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian*. Liberty: Yogyakarta.
- Francisco José Liébana-Cabanillas , Juan Sánchez-Fernández , Francisco Muñoz-Leiva , (2014) "Role of gender on acceptance of mobile payment", Industrial Management & Data Systems, Vol. 114 (2), pp.220 – 240. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/IMDS-03-2013-0137>.

- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- , Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Hidayati, Siti; Nuryanti, Ida; Firmansyah, Agus; Fadly, Aulia; Darmawan, Isnu Yuwana. (2006). *Operasional E-Money*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*.Yogjakarta: Andi.
- Krisnanda, Made. *Penggunaan Teknologi Near Field Communication Pada Telepon Seluler Untuk Micro Payment dan Loyalty Management*. Maranatha University Press: Jurnal Informatika, Vol.7, No.1, Juni 2011: 27 – 37.
- Lee, Y. K. Annie; Mok, W. K. (2013). *A case study on application of the theory of planned behaviour:Predicting physical activity of adolescents in Hong Kong*. Journal of Community Medicine and Health Education, Vol 3 (5), p. 231. DOI: 10.4172/2161-0711.1000231.
- Liu, Y., & Li, H. (2010). *Mobile internet diffusion in China: an empirical study*. Industrial Management & Data Systems, 110(3), p.309–324. DOI:10.1108/02635571011030006.
- Mayer, R.C.,Davis, J. H., dan Schoorman, F. D. (1995). *An Integratif Model of Organizational Trust, Academy of Management Review*. 30 (3): 709-734.
- Nawawi. (2003). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Park, S.Y.(2009). *An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students' Behavioral Intention to Use e-Learning*. Educational Technology & Society, 12 (3), 150–162.
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, U., dan Roger Bougie. (2013). 6<sup>th</sup> edition. *Research Methods for business; A skill-Building Approach*. New York: John Wiley & Sons.

- Shin, D.-H. (2005). *Design and development of next generation of information infrastructure: Case studies of broadband public network and digital city*. Knowledge Technology & Policy, 18(2), 101–125.
- Schierz, P. G., Schilke, O., & Wirtz, B. W. (2010). *Understanding consumer acceptance of mobile payment services: An empirical analysis*. Electronic Commerce Research and Applications, 9(3), 209-216. DOI: 10.1016/j.elerap.2009.07.005.
- Shiffman, Leon G., Kanuk, Leslie Lazar.(2007). *Consumer Behavior*. 9ed. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Sobur, Alex. (2011). *Psikologi Umum*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S.(1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV.Alphabeta.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen. Teori dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sumedha, Chauhan .(2015) *Acceptance of mobile money by poor citizens of India: integrating Perceived Trust into the technology acceptance model*. Vol. 17 (3), pp.58 – 68.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. Management Science, 46, 186–204. doi:10.1287/mnsc.46.2.186.11926.
- Wibowo, Arief. (2008). *Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model*. Jurnal Sistem Informasi. <http://peneliti.budiluhur.ac.id/wpcontent/uploads/2008/02/arif+wibowo.pdf> (diakses 28 September 2016).
- Yenisey, M. M., Ozok, A. A., & Salvendy, G. (2005). *Perceived Trust determinants in ecommerce among Turkish university students*. Behaviour & Information Technology, 24(4), 259–274. DOI: 10.1080/0144929042000320992.
- Yang, H.-d., and Yoo, Y. *It's all about attitude: revisiting the technology acceptance model*. Decision Support Systems Vol.38(1), Oct 2004, pp. 19-31.

Website:

<http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/instrumen-nontunai/> .Diakses 14 September 2016 Pukul 10.20

<http://atmbersama.com/id/info-and-tips/2014/11/28/untung-rugi-dalam-menggunakan-e-money/>. Diakses 14 September 2016 Pukul 12.01

<http://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran/uang-elektronik/contents/transaksi.aspx>. Diakses 14 September Pukul 14.09

<http://economy.okezone.com/read/2015/04/23/457/1139031/transaksi-non-tunai-di-indonesia-terus-meningkat>. Diakses 17 September 2016 Pukul 13.29

<http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik/Contents/Default.aspx> Diakses 14 September 2016 Pukul 20.08

<http://www.gerakannasionalnontunai.com/>.Diakses 21 September 2016 Pukul 17.05

<http://wartaekonomi.co.id/read/2015/10/01/74677/ini-urutan-dominasi-operator-seluler-tanah-air.html>. Diakses 21 September 2016 Pukul 20.31

<http://www.telkomsel.com/about/news/1271-tcash-dukung-percepatan-keuangan-inklusif-dan-gerakan-nasional-non-tunai-di-indonesia.html> Diakses 6 Oktober 2016 Pukul 16.04

<https://digitalpayment.telkomsel.com/> Diakses 10 Oktober 2016 Pukul 13.47

<https://digitalpayment.telkomsel.com/faq>. Diakses 10 Oktober 2016 Pukul 15.03

<http://sidomi.com/304134/mobile-payment-nfc-pertama-di-indonesia-segera-hadir/> Diakses 4 Oktober 2016 Pukul 15.03

<http://tekno.liputan6.com/read/2071999/telkomsel-siapkan-mobile-payment-nfc-pertama-di-indonesia>. Diakses 4 Oktober 2016 Pukul 15.27

<http://m.solopos.com/2016/02/18/operator-seluler-nfc-bikin-t-cash-telkomsel-jadi-bagian-gaya-hidup-687857>. Diakses 4 Oktober 2016 Pukul 13.29

<http://www.telkomsel.com/about/news/1255-tcash-tap-ekspansi-layanan-ke-bandung.html>.Diakses 17 September 2016 Pukul 13.29