

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* Terhadap *Behavioral Intention* Pengguna *Contactless Card*, maka didapatkan kesimpulan berupa:

1. *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna *contactless card*. *Perceived usefulness* mencerminkan sejauh mana pengguna melihat suatu teknologi atau produk sebagai alat yang efektif dan bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dalam konteks *contactless card*, kemampuan untuk melakukan transaksi secara cepat dan mudah menjadi salah satu aspek yang meningkatkan *perceived usefulness*.
2. *Social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna *contactless card*. Dalam hal ini masyarakat mungkin telah mencapai suatu tingkat penerimaan atau kebiasaan dalam menggunakan metode pembayaran tertentu, sehingga pengaruh sosial tidak lagi menjadi faktor penentu dalam keputusan penggunaan *contactless card*.
3. *Facilitating conditions* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pengguna *contactless card*. *Facilitating conditions* disini mencakup infrastruktur teknologi, dukungan pengguna, dan kebijakan lainnya yang mendukung pengguna masih belum maksimal ketersediaannya.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah peneliti lakukan sesuai dengan prosedur serta pedoman yang ada, akan tetapi masih terdapat beberapa keterbatasan yang muncul selama pelaksanaan penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya terbatas pada wilayah Jabodetabek, sehingga hasilnya tidak dapat diterapkan secara umum untuk wilayah lain di Indonesia karena pengguna *contactless card* ini tersebar di seluruh wilayah Indonesia.
2. Penelitian ini hanya menggunakan sampel sejumlah 100 responden untuk merepresentasikan *behavioral intention* dari para pengguna *contactless card* di wilayah Jabodetabek.
3. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen, yaitu *perceived usefulness*, *social influence*, dan *facilitating conditions* saja, yang mana masih terdapat banyak variabel independen lain yang dapat merepresentasikan *behavioral intention* dari para pengguna *contactless card* di wilayah Jabodetabek.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat sebelumnya, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Perusahaan penyedia *contactless card* dan pihak perbankan perlu berinvestasi dalam pengembangan dan peningkatan infrastruktur teknologi yang mendukung penggunaan *contactless card*. Hal ini mencakup peningkatan jumlah dan distribusi terminal pembayaran *contactless card* di lokasi-lokasi umum, seperti pusat perbelanjaan, transportasi umum, dan tempat-tempat lain yang sering dikunjungi oleh konsumen.
2. Perusahaan penyedia *contactless card* dan pihak perbankan perlu memberikan dukungan pelanggan yang efektif dan responsif terkait dengan teknologi *contactless card*. Hal ini mencakup edukasi kepada pengguna tentang cara menggunakan *contactless card*, penanganan masalah teknis dengan cepat, dan memberikan informasi yang jelas terkait dengan keamanan transaksi. Semakin baik dukungan pelanggan, semakin tinggi kemungkinan pengguna merasa nyaman dan yakin dalam mengadopsi teknologi ini.

3. Perusahaan penyedia *contactless card* dan pihak perbankan diharapkan dapat lebih fokus pada peningkatan strategi keamanan guna membangun kepercayaan dari para penggunanya mengingat transaksi dengan *contactless card* ini dilakukan tanpa perlu memasukkan *pin* ataupun memberikan tanda tangan.
4. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah atau menggunakan variabel independen lainnya, seperti *perceived ease of use*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, ataupun yang lainnya. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya diharapkan juga dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar agar hasil yang didapatkan lebih maksimal.