

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini melibatkan 215 responden yang berdomisili di DKI Jakarta, berusia antara 17-65 tahun, yang merupakan pelanggan Mc Donald's, dan telah menggunakan *self ordering kiosk* setidaknya sekali. Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menerapkan lima variabel diantaranya tiga variabel independen yakni *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *service features*, kemudian variabel *intention to use* sebagai variabel dependen dan juga variabel *attitude towards using* sebagai mediasi. Teknik analisis data menggunakan model *Structural Equation Modeling Partial Least Squares* (SEM-PLS) yang didukung oleh software SmartPLS 3.0. Setelah melalui berbagai tahapan analisis dan uji untuk mengevaluasi pengaruh antar kosntruk dalam model serta menguji hipotesis terkait, penelitian ini menghasilkan beberapa Kesimpulan sebagai berikut:

- 1) *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use Self ordering kiosk* di Mc Donald's DKI Jakarta.
- 2) *Perceived ease of use* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use Self ordering kiosk* di Mc Donald's DKI Jakarta.
- 3) *Service features* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use Self ordering kiosk* di Mc Donald's DKI Jakarta diterima.
- 4) *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude towards using Self ordering kiosk* di Mc Donald's DKI Jakarta.
- 5) *Perceived ease of use* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude towards using Self ordering kiosk* di Mc Donald's DKI Jakarta.

- 6) *Service features* memberikan efek bagus serta signifikan terhadap *attitude towards using Self ordering kiosk* di Mc Donald's DKI Jakarta.
- 7) Efek positif dan signifikan diberikan oleh *Attitude towards using* kepada *intention to use Self ordering kiosk* di Mc Donald's DKI Jakarta.
- 8) *Perceived usefullness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use* melalui *attitude towards using Self ordering kiosk* di Mc Donald's DKI Jakarta.
- 9) *Perceived ease of use* tidak berdampak terhadap *intention to use* melalui *attitude towards using Self ordering kiosk* di Mc Donald's DKI Jakarta.
- 10) *Service features* mempunyai efek baik dan signifikan terhadap *intention to use* melalui *attitude towards using Self ordering kiosk* di Mc Donald's DKI Jakarta.

5.2 Implikasi

Berdasarkan temuan studi mengenai faktor-faktor yang berpengaruh negatif terhadap kesediaan menggunakan *self ordering kiosk* dengan pencap sebagai variabel intervening yang telah selesai dilakukan, maka diantisipasi bahwa studi ini akan berimplikasi pada beberapa organisasi di bawahnya:

5.2.1 Implikasi Teoritis

Temuan dari penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian mendalam terkait determinan yang memberikan pengaruh minat dalam memanfaatkan *self ordering kiosk*, serta menambah pengetahuan dan memberikan perspektif baru tentang minat penggunaan *self ordering kiosk*, terutama di Mc Donald's DKI Jakarta dan restoran cepat saji lainnya. Temuan ini juga dapat memperluas pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca. Selain itu, penelitian ini berpotensi memperkuat teori berbasis sumber daya (*resource based theory*) dalam konteks TAM mengenai *self ordering kiosk*.

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *service features* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap *intention to use self ordering kiosk*. Peningkatan tingkat *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *service features* akan berdampak positif pada *attitude towards using*, yang selanjutnya meningkatkan *intention to use self ordering kiosk*.

5.2.2 Implikasi Praktis

Implikasi praktis dari riset yang peneliti teliti ini diharapkan dapat menjadi masukan dan dasar bagi pengguna *self ordering kiosk* serta perusahaan Mc Donald's dan restoran cepat saji lainnya. Hasil penelitian ini bertujuan untuk menjadi referensi dalam menentukan pendekatan yang efektif untuk meningkatkan minat menggunakan *self ordering kiosk* dan terus meningkatkan performa dari aplikasi *self ordering kiosk* Mc Donald's dengan menyesuaikan keinginan dan kebutuhan konsumen agar dapat menimbulkan minat keinginan mereka untuk terus menggunakan *self ordering kiosk*. Lalu pada penelitian ini dapat memberikan pengetahuan terkait indikator-indikator tertinggi dan terendah pada setiap variabel, berdasarkan hasil dari analisis deskriptif, beberapa aspek yang mempengaruhi minat menggunakan *self ordering kiosk* dan menjadi perhatian pada pihak Mc Donald's adalah sebagai berikut:

1. Pernyataan *perceived usefulness* yang paling mempunyai pengaruh adalah “Dengan menggunakan *self ordering kiosk*, proses pemesanan menjadi lebih cepat” yang menunjukkan banyak responden sepakat bahwa menggunakan *self ordering kiosk* membuat pemesanan makanan di Mc Donald's menjadi lebih cepat. Sebaliknya, pernyataan “Menggunakan *self ordering kiosk* sangat mempermudah proses pemesanan dibandingkan dengan pemesanan di konter” paling tidak berpengaruh, menunjukkan sebagian responden menjawab tidak setuju karena di *self ordering kiosk* tersebut tidak terdapat tata cara dalam penggunaan *self ordering kiosk*, maka dari itu mereka akan merasa lebih mudah

memesan makanan di konter dibandingkan dengan menggunakan *self ordering kiosk*. Untuk menghadapi tantangan tersebut, Mc Donald's dapat meningkatkan penggunaan *self ordering kiosk* dengan menambahkan video tata cara menggunakan *self ordering kiosk* atau poster di setiap masing-masing *self ordering kiosk*. Lalu karyawan juga dapat menawarkan bantuan kepada pelanggan yang masih belum terlalu paham cara menggunakan *self ordering kiosk*, dengan begitu pelanggan akan terus memesan makanan di *self ordering kiosk* dibandingkan melalui konter.

2. Pernyataan *perceived ease of use* yang paling berpengaruh adalah “Saya merasakan kemudahan saat menggunakan *self ordering kiosk*” yang menunjukkan banyak responden sepakat bahwa menggunakan *self ordering kiosk* mudah untuk digunakan. Sebaliknya, pernyataan “Saya tidak perlu bantuan orang lain saat menggunakan *self ordering kiosk*” paling tidak berpengaruh, menunjukkan sebagian responden menjawab tidak setuju. Untuk menghadapi tantangan tersebut, Mc Donald's dapat melakukan evaluasi terkait penggunaan *self ordering kiosk*, bisa berupa tata cara menggunakan *self ordering kiosk* atau menyediakan staf untuk membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam menggunakan *self ordering kiosk* dengan begitu tidak akan terjadinya penumpukan antrian.
3. Pernyataan *service features* yang paling berpengaruh adalah “Banyak jenis pembayaran yang disediakan oleh *self ordering kiosk*” yang artinya mayoritas responden sepakat bahwa banyak jenis pembayaran yang disediakan oleh *self ordering kiosk*, mulai dari pembayaran cash, *e-wallet*, Bank, dsb maka dari itu mereka tertarik untuk menggunakan *self ordering kiosk*, karena sebagian besar masyarakat Indonesia juga sudah melakukan pembayaran cashless. Sebaliknya, pernyataan “Pengaksesan transaksi pada *self ordering kiosk* sangat mudah” paling tidak berpengaruh, menunjukkan sebagian responden menjawab tidak setuju. Walaupun jenis pembayaran yang disediakan oleh *self ordering kiosk* beragam tetapi dalam pengaksesan transaksi pada *self ordering*

kiosk rumit untuk digunakan. Untuk menghadapi tantangan tersebut, Mc Donald's dapat melakukan pengecakan terkait pengaksesan transaksi, dengan memperbaiki cara kerja pembayaran dari *self ordering kiosk* misalnya seperti mengoptimalkan proses akses transaksi untuk meminimalkan waktu tunggu dengan memberikan timer untuk pembayaran pesanan tersebut agar pelanggan juga bisa mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pembayaran, serta menambahkan tata cara dari masing-masing jenis pembayaran misalnya bagaimana tata cara pembayaran melalui bank/e-wallet.

4. Pernyataan *intention to use* yang paling berpengaruh adalah “Saya tertarik menggunakan *self ordering kiosk* di masa depan” yang menunjukkan bahwa responden sepakat bahwa mereka akan menggunakan *self ordering kiosk* di masa depan, karena penggunaan *self ordering kiosk* merupakan contoh perkembangan teknologi di bidang restoran, serta mereka juga dapat mengontrol penuh atas pesanan mereka, dengan memungkinkan mereka untuk lebih leluasa memilih menu makanan mereka sendiri, menyesuaikan pesanan dan menambahkan pesanan dengan mudah. Lalu *self ordering kiosk* juga menampilkan menu lengkap dengan gambar serta deskripsi yang jelas, memungkinkan pelanggan menjelajahi semua menu dengan mudah serta tidak akan terjadinya penumpukan antrian. Maka dari itu pelanggan tertarik untuk menggunakan *self ordering kiosk* di masa depan. Sebaliknya, pernyataan “Saya akan merekomendasikan *self ordering kiosk* kepada orang lain untuk memesan makanan secara mandiri” paling tidak berpengaruh, menunjukkan sebagian responden menjawab tidak setuju. Karena beberapa responden tidak semua merasa nyaman menggunakan suatu teknologi baru, dan mereka harus beradaptasi terhadap perubahan teknologi tersebut. Untuk mengatasi tantangan, Mc Donald's dapat meningkatkan penggunaan *self ordering kiosk* dengan mendesain antarmuka yang mudah dinavigasi dengan intruksi jelas dan ringkas, serta dapat menawarkan promo-promo yang menarik pelanggan

untuk mencoba *self ordering kiosk*. Dengan begitu mereka akan merekomendasikan *self ordering kiosk* kepada orang lain.

5. Pernyataan *attitude towards using* yang paling berpengaruh “Menggunakan *self ordering kiosk* merupakan ide yang bagus dalam membantu pemesanan makanan” yang menunjukkan bahwa responden sepakat bahwa *self ordering kiosk* merupakan salah satu contoh perkembangan teknologi di bidang restoran yang merupakan ide bagus dalam membantu pemesanan makanan, karena penggunaan *self ordering kiosk* membantu mereka dalam memesan makanan mereka secara mandiri, serta mengurangi antrian yang menumpuk. Sebaliknya, pernyataan “Banyak kelebihan dan manfaat yang saya dapatkan saat menggunakan *self ordering kiosk*” paling tidak berpengaruh, menunjukkan sebagian responden menjawab tidak setuju. Hal itu terjadi karena sebagian pelanggan merasa menggunakan *self ordering kiosk* sulit tanpa adanya bantuan orang lain, dengan begitu mereka harus meminta bantuan orang lain dalam membantu mereka memesan makanan, dan mereka pikir lebih mudah langsung memesan makanan di konter dibandingkan menggunakan *self ordering kiosk*. Untuk mengatasi tantangan tersebut karyawan dari Mc Donald’s bisa memberi tahu kepada pelanggan terkait kelebihan dan manfaat menggunakan *self ordering kiosk*, misalnya menggunakan *self ordering* mengurangi antrian yang menumpuk, dapat memilih makanan secara leluasa dengan ditampilkan gambar serta deskripsi setiap menu, lalu banyak promo menarik pada *self ordering kiosk*, membantu karyawan dalam mempercepat pemesanan makanan mereka, serta mengurangi terjadinya kesalahan pemesanan. Dengan begitu pelanggan akan menggunakan *self ordering kiosk* secara terus menerus, dan membuat pelanggan berpikir bahwa menggunakan *self ordering kiosk* memiliki banyak kelebihan dan manfaat yang didapatkan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin mengikuti prosedur yang telah ditetapkan guna mencapai hasil yang diinginkan. Namun, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

- 1) Terbatasnya waktu, tenaga, dan biaya pada penelitian, sehingga peneliti merasa belum dapat mengkaji secara menyeluruh permasalahan yang ada.
- 2) Penelitian ini hanya dilaksanakan pada Mc Doanald's DKI Jakarta, sehingga hasilnya tidak mewakili seluruh pelanggan Mc Donald;s di luar DKI Jakarta.
- 3) Penelitian ini hanya berfokus pada variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *service features*, *intention to use*, dan *attitude towards using* pada pengguna *Self ordering kiosk* Mc Donald's di DKI Jakarta. Padahal, variabel *intention to use* juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain.

5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan temuan dari penelitian ini dan batasan yang ditemukan dalam riset ini, terdapat beberapa rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang bertujuan untuk mengembangkan atau meningkatkan penelitian ini. Rekomendasi yang disarankan adalah sebagai berikut:

- 1) Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan persiapan yang lebih matang agar proses penelitian dapat berjalan dengan lebih efektif
- 2) Pada penelitian selanjutnya, sebaiknya mempertimbangkan variabel tambahan yang mungkin mempengaruhi *intention to use*, serta meningkatkan variabel lain atau menggunakan model yang berbeda untuk mengukur setiap variabel secara komprehensif.
- 3) Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memperluas wilayah yang akan menjadi tempat penelitian. Dikarenakan pada penelitian ini hanya mencakup pada pelanggan Mc Donald's DKI Jakarta, sehingga peneliti

selanjutnya bisa mendapatkan lebih banyak responden dan data yang diperoleh lebih lengkap dan beragam. Serta dapat menggunakan model sampel yang berbeda untuk diteliti atau mengkombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif agar dapat memperkaya temuan riset pada bidang ini.

