

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka beberapa kesimpulan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat menggunakan (*willingness to adopt*). Hal ini diduga karena para pengguna beranggapan bahwa aplikasi BPJSTKU tidak dapat mempengaruhi kinerja penggunanya dalam mempengaruhi minat menggunakan (*willingness to adopt*) aplikasi BPJSTKU. Namun berdasarkan rata-rata setiap item pertanyaan memiliki respon yang positif dan rata-rata setiap variabel masuk dalam kategori baik.
- 2) Variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*willingness to adopt*) artinya semakin mudah seseorang berpikir dalam menggunakan sebuah sistem semakin mempengaruhi minat menggunakan (*willingness to adopt*) sistem tersebut
- 3) Variabel ketersediaan fasilitas (*facilitating conditions*) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*willingness to adopt*) artinya semakin yakin seseorang bahwa fasilitas atau teknis yang tersedia mendukung penggunaan sistem semakin mempengaruhi minat menggunakan (*willingness to adopt*) sistem tersebut
- 4) Variabel kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*willingness to adopt*) artinya semakin tinggi keyakinan pengguna merasakan keamanan ketika menggunakan sistem semakin

mempengaruhi minat menggunakan (*willingness to adopt*) sistem tersebut

- 5) Variabel transparansi (*transparency*) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*willingness to adopt*) artinya semakin tinggi pertanggungjawaban pemerintah dalam memberikan layanan yang baik maka semakin besar pengaruh minat menggunakan (*willingness to adopt*)
- 6) Variabel akuntabilitas (*accountability*) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*willingness to adopt*) artinya semakin tinggi pertanggungjawaban pemerintah dalam memberikan layanan yang baik maka semakin besar pengaruh minat menggunakan (*willingness to adopt*)
- 7) Variabel kualitas informasi (*information quality*) dalam penelitian ini juga tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menggunakan (*willingness to adopt*). Hal ini diduga karena informasi yang didapatkan dalam aplikasi BPJSTKU masih didapatkan kesalahan. Yang artinya informasi yang didapatkan tidak sesuai harapan pengguna nya. Namun berdasarkan rata-rata hasil jawaban responden pada setiap item pertanyaan memiliki respon yang positif dan rata-rata setiap variabel masuk dalam kategori baik
- 8) Variabel kualitas sistem (*system quality*) dalam penelitian ini berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*willingness to adopt*) artinya semakin rendah kesalahan pada sistem semakin besar pengaruh minat menggunakan (*willingness to adopt*)

## 1.2 Saran

Untuk dapat mengembangkan hasil penelitian selanjutnya, maka peneliti memaparkan beberapa saran sebagai berikut:

Mahira Husna, 2020

*Faktor Trust, Transparency dan Accountability (Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 1) Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu untuk memberi perhatian lebih pada aspek ekpektasi usaha (*performance expectancy*) dan kualitas informasi (*information quality*), setelah melakukan pengujian hasil menunjukkan bahwa 2 variabel ini tidak berpengaruh. Dari aspek ekspektasi usaha, hal ini disebabkan karna rata-rata responden tidak begitu memperdulikan produktivitas dan output kinerja ketika mereka menggunakan aplikasi BPJSTKU. Sedangkan dari aspek kualitas informasi, hal ini disebabkan ketika informasi ini disajikan pada aplikasi, responden cenderung mempercayainya sehingga mereka tidak begitu mementingkan kualitas dari informasi. Dari penjelasan diatas, penelitian selanjutnya disarankan untuk memberikan kuesioner yang tidak ambigu sehingga tidak berpengaruh pada hasil penelitian selanjutnya.
- 2) Saran untuk pihak BPJS Tenaga Kerja atau regulator ialah dapat melihat rekomendasi pengaruh yang dihasilkan dalam penelitian ini. meningkatkan lagi faktor *performance expectancy* dan *information quality* nya. Sehingga, BPJSTKU dapat mempertahankan respon yang baik dari penggunaanya