

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Adapun hasil kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menemukan bahwa “*behavioral intention*” berpengaruh signifikan terhadap “*use behavior*” dengan nilai t-statistik $> 1,96$ dan *p-value* sebesar $0,0002 < 0,05$ dengan *original sampel original sampel* positif. Sehingga dikatakan bahwa “*behavioral intention*” sebagai variabel yang paling dominan mempengaruhi perilaku pengguna dalam memanfaatkan Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Online Masyarakat Kota Jambi (SIKESAL).
2. Peneliti menemukan bahwa variabel “*performance expectancy*” dan “*social influence*” tidak berpengaruh signifikan terhadap “*behavioral intention*”. Di mana nilai t-statistik $< 1,96$ dan *p-value* dari variabel “*effort expectancy*” yaitu $0,0710 > 0,05$ dan variabel “*social influence*” nilai t-statistiknya $< 1,96$ dan nilai *p-value* sebesar $0,7570 > 0,05$. Masing-masing memiliki *original sampel* yang positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengguna tidak melihat “*effort expectancy*” dan “*social influence*” sebagai suatu hal yang perlu dipertimbangkan dalam menggunakan memanfaatkan Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Online Masyarakat Kota Jambi (SIKESAL).

3. Pada Hasil hipotesis yang didapat dari variabel "*performance expectancy*" berpengaruh signifikan dengan nilai t-statistik $> 1,96$ dan *p-value* $< 0,05$ yaitu 0,0299 dengan *original sampel* positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa niat seseorang dalam menggunakan Aplikasi SIKESAL karena adanya persepsi bahwa hal tersebut akan membawa keuntungan.
4. Pengaruh atau keterkaitan hubungan dari variabel "*performance expectancy*", "*effort expectancy*", "*social influence*" terhadap "*behavioral intention*" sebesar 0,3058. Sedangkan pengaruh atau keterkaitan variabel "*behavioral intention*" terhadap "*use behavior*" sebesar 0,112. Artinya pengaruh atau keterkaitan antar setiap variabel yang digunakan berada pada tingkat yang lemah.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat yaitu :

1. Saran untuk Penelitian selanjutnya
 - a. Keterbatasan dari model yang hanya menjelaskan empat variabel utama dari metode UTAUT. Sehingga masih ada sebagian variasi penggunaan terhadap penerimaan Aplikasi SIKESAL yang tidak bisa diprediksi pada penelitian ini berdasarkan variabel moderatnya.
 - b. Penelitian selanjutnya dapat menggali atau menyelidiki kembali perilaku penerimaan Aplikasi SIKESAL dengan metode UTAUT 2.

- c. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode analisis data berupa *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis *Partial Least Square* (PLS) jika memiliki jumlah sampel yang sedikit dan menggunakan regresi berganda jika memiliki jumlah sampel yang cukup banyak dengan *software* SPSS, Amos dan Lisrel.
 - d. Penggunaan *software Smart PLS* versi 2.0 berdasarkan pengalaman peneliti sangat memudahkan dalam melakukan perhitungan yang otomatis tanpa input rumus secara manual. Namun peneliti selanjutnya dapat menggunakan versi lainnya, seperti *Smart PLS* versi 3.0 sehingga perhitungan datanya lebih lengkap.
2. Saran untuk pihak Pemerintahan
- a. Terus memperbaiki ekspektasi kinerja (*Performance Expetancy*) dari Aplikasi SIKESAL, sebab hal ini mempengaruhi terhadap minat untuk menggunakan (*Behavioral Intention*), yaitu dengan cara mengembangkan fitur-fitur yang ada di Aplikasi tersebut.
 - b. Keterkaitan atau hubungan antara variabel *performance expetancy*, *effort expetancy*, *Sosial Influence*, mempunyai pengaruh yang lemah terhadap minat untuk menggunakan (*Behavioral Intention*), sehingga perlu adanya sosialisasi kembali pada Aplikasi SIKESAL pada masyarakat Kota Jambi. Dengan cara memberikan pemahaman bahwa aplikasi tersebut sangat bermanfaat dalam menyampaikan keluhan, saran serta aspirasi masyarakat Kota Jambi.