

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dibahas pada bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

- Dari 7 hipotesis yang diajukan, hanya tiga hipotesis yang diterima dan kelima lainnya dinyatakan ditolak. Berdasarkan hipotesis yang didukung, yaitu H2, H4 dan H8 dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan di Wilayah DKI Jakarta adalah *behavioral intention*, *effort expectancy* dan *social influence*.
- Oleh karena itu, untuk *improvement* aplikasi e-Saldo. Aspek-aspek seperti interaksi yang baik antara user dengan sistem, sumber daya yang memadai serta memberikan pemahaman kepada user dan pengaruh kebiasaan user dalam menggunakan sistem ini sehari – harinya perlu lebih diperhatikan dan ditingkatkan sehingga sistem tersebut dapat diterima lebih baik oleh penggunanya. Contoh hal yang dapat dilakukan adalah membuat sistem yang lebih baik dengan memberikan informasi terlebih dahulu tentang penggunaan sistem kepada pengguna dan teknisnya secara detail sehingga para pengguna dapat mengoperasikan sistem ke depannya dengan baik. Sementara

kelima hipotesis yang tidak didukung menunjukkan bahwa perilaku penggunaan terhadap aplikasi e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan diantaranya dipengaruhi oleh *performance expectancy*, *facilitating conditions*, *habit*, dan *hedonic motivation* dapat disimpulkan bahwa peningkatan performa dan kinerja, pengaruh dari lingkungan sekitar pengguna, kebiasaan, kenyamanan dalam menggunakan sistem serta biaya yang dikeluarkan tidak memiliki pengaruh signifikan yang mendorong pengguna untuk menggunakan aplikasi e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan.

- Model UTAUT 2 belum dapat diterima sebagai model perilaku penggunaan aplikasi e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan di Wilayah DKI Jakarta. Model ini harus dimodifikasi terlebih dahulu sehingga selanjutnya dapat dilakukan pengujian hipotesis. Modifikasi yang dilakukan adalah menghapus variabel *age*, *performance expectancy* dan *habit*. Sedangkan variabel *hedonic motivation* sudah terlebih dahulu dihapus karena hanya memiliki satu variabel dimana tidak diperbolehkan dalam AMOS kemudian beberapa variabel yang tidak dihapus dikorelasikan. Dihapusnya variabel *age* pada model, yang mengindikasikan bahwa faktor usia tidak bisa dijadikan sebagai alat ukur tingkat perilaku penggunaan aplikasi e-Saldo BPJS Ketenagakerjaan, disebabkan karena usia para tenaga kerja yang menjadi responden dalam penelitian ini berada pada kisaran umur yang setara yakni 20-25 tahun. Ketidaktepatan model ini untuk mengetahui perilaku penggunaan di kalangan peserta BPJS

Ketenagakerjaan di Wilayah DKI Jakarta disebabkan oleh distribusi data yang tidak normal dan juga adanya indikator / alat ukur yang tidak mampu mengukur variabel dengan baik.

5.2 Saran

Untuk penelitian yang selanjutnya, beberapa saran berikut dapat dipertimbangkan agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik lagi. Saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

- Indikator pada setiap faktor harus lebih dari 3 untuk menghindari adanya error dan memenuhi syarat Indikator dalam AMOS.
- Pilot Study sebaiknya tidak hanya melakukan uji pustaka dan analisis dengan menggunakan perkiraan atau data *dummy*, tetapi juga dengan melakukan uji coba penyebaran kuisioner kepada beberapa responden penelitian yang sesungguhnya. Melalui uji coba ini, peneliti nantinya dapat memperoleh gambaran mengenai indikator yang masih kurang / ambigu. Dengan demikian, indikator baru yang lebih bagus dapat dibuat oleh peneliti sebelum melakukan penyebaran kuisioner yang sesungguhnya.
- Jumlah populasi penelitian yang banyak sangat direkomendasikan, karena dalam penelitian ini data dirasa sangat kurang sangat sulit untuk melakukan normalisasi data. Data yang banyak akan menjadi solusi terhadap kasus distribusi data yang tidak normal.

- Keberagaman responden berdasarkan kategori lain juga direkomendasikan, seperti pengalaman bekerja, dsb.