

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mencoba melakukan validasi empiris dari UMEGA dalam konteks Kota Padang dengan menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi niat masyarakat non-user untuk menggunakan e-government yang dikenal dengan SI RANCAK. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, temuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
2. *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
3. *Social Influence* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
4. *Perceived Risk* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
5. *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Effort Expectancy* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK

6. *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
7. *Computer Self-Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
8. *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
9. *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK
10. *Attitude* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* masyarakat Kota Padang untuk menggunakan layanan SI RANCAK

5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan juga masukan bagi pemerintah, khususnya instansi Disdukcapil Kota Padang terkait bagaimana penerimaan masyarakat terhadap layanan SI RANCAK. Berdasarkan hasil penelitian, maka implikasi penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Implikasi Teoritis

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, penelitian ini berkontribusi terhadap perkembangan model UMEGA yang digunakan untuk melihat bagaimana penerimaan masyarakat terhadap suatu e-government. Hasil penelitian ini mendukung temuan bahwa *performance expectancy*, *computer self-efficacy* dan *trust* merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi *attitude*

secara signifikan. *Facilitating condition* mempengaruhi *effort expectancy* secara signifikan dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap *attitude*. Selain itu, *attitude* dan *trust* menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi *behavioral intention* masyarakat untuk menggunakan e-government. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori UMEGA yang disampaikan oleh Dwivedi et al. (2017). Namun di sisi lain hasil penelitian ini juga menemukan bahwa *effort expectancy*, *social influence* dan *perceived risk* tidak mempengaruhi *attitude* serta tidak adanya pengaruh signifikan antara *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention*. Hasil ini berbeda dari hipotesis yang dikemukakan. Hal ini mungkin saja terjadi karena e-government yang menjadi objek pada penelitian ini merupakan *voluntary e-government system*. Dwivedi et al. (2017) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kewajiban untuk menggunakan suatu sistem mungkin saja mempengaruhi hasil, maka diperlukan adanya penelitian lebih lanjut mengenai hal tersebut. Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi untuk mendukung teori tersebut.

- Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, *performance expectancy*, *computer self-efficacy*, dan *trust* menjadi faktor penting yang mempengaruhi *attitude* masyarakat non-user untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Hal ini berarti masyarakat non-user akan menggunakan SI RANCAK jika SI RANCAK dapat membantu mereka menyelesaikan pengurusan administrasi kependudukan lebih cepat dan adanya jaminan keamanan dan perlindungan terhadap data pribadi masyarakat. Oleh karena itu pemerintah diharapkan mampu menyediakan sarana dan prasarana

yang mendukung agar pengurusan administrasi dapat diselesaikan dengan cepat. Penyediaan pusat bantuan atau *helpdesk* akan membantu masyarakat yang mengalami kendala ketika menggunakan SI RANCAK. Selain itu, terkait *trust* masyarakat, pemerintah dapat meningkatkan keamanan sistem SI RANCAK dan memberikan penjaminan terhadap masyarakat bahwa data pribadi mereka tidak akan disalahgunakan oleh pihak manapun. Terkait *computer self-efficacy*, pemerintah dapat memberikan dukungan berupa sosialisasi mengenai SI RANCAK baik secara offline maupun online di media sosial.

Hasil penelitian juga menemukan bahwa *facilitating conditions* mempengaruhi *effort expectancy* masyarakat non-user untuk menggunakan SI RANCAK. Hal ini berarti dengan semakin baiknya fasilitas, sarana dan prasarana yang tersedia maka akan memudahkan masyarakat untuk menggunakan layanan SI RANCAK. Oleh karena itu, untuk mendukung *intention* masyarakat menggunakan e-government, pemerintah diharapkan memberikan dukungan dan mengalokasikan dana khusus untuk pembangunan infrastruktur teknologi informasi yang memadai sehingga penerapan aplikasi e-government dapat diberikan dengan maksimal kepada masyarakat.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini dan diharapkan dapat menjadi sebuah perbaikan pada penelitian selanjutnya di masa yang akan datang. Keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada *behavioral intention* masyarakat yang memiliki KK Kota Padang dan merupakan non-user atau bukan pengguna dari layanan SI RANCAK.
2. Penelitian ini hanya melibatkan beberapa variabel dalam menganalisa *behavioral intention* individu, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *perceived risk*, *facilitating conditions*, *computer self-efficacy*, *trust* dan *attitude*.
3. Terbatasnya waktu dan tenaga peneliti dalam pengumpulan serta pengolahan data penelitian.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan, yaitu :

- Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi *behavioral intention* individu untuk menggunakan suatu sistem baru baik itu e-government atau objek lainnya, seperti faktor psikologis, dll.
- Penelitian selanjutnya dapat memperluas atau mengganti objek instansi atau daerah yang akan diteliti selain Disdukcapil Kota Padang.
- Penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan antara pengguna (user) dengan bukan pengguna (non-user) untuk melihat apakah ada perbedaan diantara keduanya.

- Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel yang digunakan agar hasil penelitian selanjutnya dapat menghasilkan data yang lebih representative.
- Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan instrument penelitian yang lebih baik dan representative dalam mengukur *behavioral intention* individu untuk menggunakan sistem e-government atau sistem lainnya.

