

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Setelah melakukan beberapa pengujian hipotesis terkait pengaruh *effort expectancy*, *social influence* dan *adoption attitude* terhadap *intention to use* layanan *e-government* dan menggunakan variabel *experience* sebagai variabel moderasi untuk menghubungkan pengaruh *effort expectancy* dan *social influence* terhadap *intention to use e-government*. Maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel eksogen pertama (X_1), *effort expectancy*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal disebabkan karena adanya kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dan dapat meningkatkan partisipasi pengguna layanan *e-government* secara umum.
2. Variabel eksogen kedua (X_2), *social influence*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal dikarenakan pengguna layanan *e-government* merasakan adanya pengaruh sosial dari lingkungan sekitar yang memberikan dorongan untuk ikut serta menggunakan layanan *e-government* yang disediakan oleh Pemerintah.
3. Variabel eksogen ketiga (X_3), *adoption attitude*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal dikarenakan pengguna layanan *e-government* merasakan adanya penilaian positif dari masyarakat untuk mendukung program pemerintah dengan menggunakan layanan *e-government*.
4. Variabel moderasi (Z), *experience*, dapat memoderasi hubungan antara *effort expectancy* secara signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal ini menunjukkan bahwa apabila seorang individu semakin berpengalaman dalam menggunakan *e-government* sebelumnya, maka

- dapat memperkuat hubungan *effort expectancy* sebagai kemudahan beradaptasi menggunakan *e-government* dimasa yang akan datang atau *e-government* yang berbeda terhadap *intention to use* layanan *e-government*.
5. Variabel moderasi (*Z*), *experience*, dapat memoderasi hubungan antara *social influence* secara signifikan terhadap *intention to use* layanan *e-government*. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh ajakan atau dorongan dari seorang individu yang berpengalaman menggunakan *e-government* membuat pengaruh semakin kuat kepada individu lainnya untuk berniat menggunakan layanan *e-government*.
 6. Penjelasan terkait dengan hubungan dari fenomena yang diangkat dengan mean dan standar deviasi yang diperoleh menyatakan bahwa dari jumlah responden yang diteliti yaitu sejumlah 470 responden tidak mewakili permasalahan atau fenomena yang dijelaskan pada bagian pendahuluan. Hal ini dikarenakan dari beberapa fenomena yang diangkat peneliti, responden-responden yang melakukan pengisian kuesioner tersebut bukan merupakan seorang yang terlibat kasus tersebut. Menurut buku Effenrin et al., (2018), selama variabel dan fenomena yang saya angkat memiliki dasar teori, penelitian terdahulu, kemudian dilakukan dengan sampel responden yang berbeda serta tahun yang dilaksanakan juga berbeda. Maka dari itu, hal ini dapat dijadikan sebagai suatu syarat penelitian

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya dan keterbatasan dari hasil penelitian ini, maka saran dan rekomendasi yang dapat diajukan oleh peneliti untuk peneliti selanjutnya dan Pemerintah Indonesia, yaitu:

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperdalam variabel *experience* sebagai variabel moderasi dan menambah variabel moderasi lainnya serta menambah variabel eksogen lain yang dapat memengaruhi *intention to use* layanan *e-government*, seperti *service quality*, *trust in government*, *perceived risk*, *perceived financial cost* dan lain sebagainya.

Kemudian, dapat menambah jumlah sampel yang diteliti dan menyebarkan kuesioner ke seluruh provinsi Indonesia, khususnya penelitian yang mengambil sampel di Indonesia agar hasil yang didapatkan lebih akurat dan dapat mempresentasikan kondisi yang sebenarnya terjadi. Serta membuat indikator pernyataan pada kuesioner yang sifatnya negatif agar responden yang mengisi benar-benar objektif dalam menilai.

2. Bagi Pemerintah Indonesia, dalam pengembangan layanan *e-government* agar lebih memperhatikan aspek teknis, perilaku, dan produktivitas untuk meningkatkan pelayanan dengan cara giat melakukan sosialisasi dan demo terhadap penggunaan aplikasi serta memastikan penggunaan layanan tersebut secara maksimal dan menyeluruh hingga ke daerah terpencil di Indonesia. Selain itu, Pemerintah juga harus tetap memperhatikan kualitas layanan *e-government*, yaitu pemakaian *e-government* pada transaksi pemerintah agar dapat digunakan secara efisiensi dan efektif, juga dapat dengan cara memberikan promo maupun hadiah-hadiah sehingga masyarakat akan tertarik untuk menggunakan transaksi layanan *e-government*.