

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Faktor-Faktor UMEGA terhadap Niat Verifikasi Aplikasi Tangerang LIVE melalui Sikap dengan e-WOM sebagai variabel moderasi, dapat disimpulkan bahwa beberapa faktor UMEGA terbukti berpengaruh terhadap sikap dan niat verifikasi pengguna. *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap, yang berarti semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat dan kegunaan aplikasi Tangerang LIVE, maka semakin positif pula sikap pengguna terhadap verifikasi akun.

Effort Expectancy juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan proses verifikasi, tampilan yang mudah dipahami, serta penggunaan aplikasi yang tidak rumit dapat membentuk sikap positif pengguna. Sebaliknya, *Social Influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap Sikap, sehingga dorongan dari keluarga, teman, rekan kerja, maupun aparatur pemerintah belum menjadi faktor utama dalam membentuk sikap pengguna terhadap verifikasi akun.

Selanjutnya, *Perceived Risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Sikap. Artinya, semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna, maka semakin rendah sikap positif terhadap verifikasi. Namun, ketika pengguna merasa proses verifikasi aman dan data pribadi terlindungi, sikap terhadap verifikasi menjadi lebih positif. Sementara itu, *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh signifikan terhadap Niat Verifikasi, sehingga ketersediaan perangkat, jaringan internet, kemampuan teknologi, maupun bantuan teknis belum cukup kuat untuk mendorong niat verifikasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Verifikasi. Dengan demikian, semakin positif sikap pengguna terhadap verifikasi akun, semakin tinggi pula niat pengguna untuk

melakukan verifikasi pada aplikasi Tangerang LIVE. Adapun e-WOM terbukti memoderasi secara negatif hubungan antara Sikap dan Niat Verifikasi. Artinya, ulasan, komentar, atau pengalaman negatif dari pengguna lain dapat melemahkan pengaruh sikap positif terhadap niat verifikasi akun.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa niat verifikasi aplikasi Tangerang LIVE lebih banyak dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan, keamanan, dan sikap pengguna, sedangkan pengaruh sosial dan kondisi fasilitas belum menjadi faktor utama. Temuan ini juga menegaskan bahwa e-WOM memiliki peran penting karena dapat memperlemah niat verifikasi ketika informasi daring yang diterima pengguna bersifat negatif atau menimbulkan keraguan.

5.2 Saran

Mengacu pada simpulan penelitian, peneliti merumuskan sejumlah rekomendasi yang dibagi ke dalam ranah praktis bagi pengelola aplikasi Tangerang LIVE dan Pemerintah Kota Tangerang, serta ranah akademis bagi pengembangan kajian komunikasi digital, khususnya terkait adopsi layanan *e-government* melalui model UMEGA.

5.2.1 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, saran praktis ditujukan kepada pengelola aplikasi Tangerang LIVE dan Pemerintah Kota Tangerang sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan layanan digital pemerintah. Pengelola aplikasi perlu meningkatkan manfaat layanan yang dirasakan pengguna dengan memastikan fitur-fitur seperti pengaduan, administrasi, pajak, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik lainnya dapat diakses secara mudah, cepat, dan memberikan hasil yang jelas. Hal ini penting karena *Performance Expectancy* terbukti berpengaruh terhadap sikap pengguna.

Selain itu, pengelola aplikasi perlu menyederhanakan tampilan, navigasi, petunjuk penggunaan, serta alur verifikasi akun agar lebih mudah

dipahami oleh seluruh kelompok pengguna. Kemudahan penggunaan menjadi aspek penting karena *Effort Expectancy* terbukti membentuk sikap positif pengguna terhadap verifikasi aplikasi Tangerang LIVE.

Pemerintah Kota Tangerang juga perlu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna dengan memperjelas informasi mengenai keamanan data, privasi, serta tujuan verifikasi akun. Komunikasi mengenai perlindungan data pribadi perlu disampaikan secara terbuka agar pengguna tidak merasa khawatir ketika melakukan verifikasi.

Selanjutnya, pengelola aplikasi perlu lebih aktif memantau dan merespons komentar, ulasan, serta keluhan pengguna di media sosial maupun platform aplikasi. Hal ini penting karena e-WOM terbukti memperlemah hubungan antara sikap dan niat verifikasi. Respons yang cepat, sopan, dan solutif dapat membantu mencegah penyebaran persepsi negatif terhadap aplikasi.

Strategi promosi aplikasi juga tidak cukup hanya mengandalkan ajakan dari lingkungan sosial, karena *Social Influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap. Pemerintah Kota Tangerang perlu lebih menekankan pada pengalaman langsung pengguna, bukti manfaat aplikasi, serta edukasi praktis mengenai cara menggunakan layanan.

Secara keseluruhan, pengelola aplikasi Tangerang LIVE perlu memperkuat strategi komunikasi digital yang informatif, konsisten, dan mudah dipahami untuk mengurangi munculnya e-WOM negatif. Konten edukasi mengenai manfaat verifikasi akun, keamanan data, cara penggunaan fitur, dan penyelesaian keluhan perlu disampaikan melalui media sosial, website resmi, WhatsApp blast, video tutorial, serta kanal komunikasi resmi Pemerintah Kota Tangerang. Strategi ini penting agar pengalaman dan ulasan pengguna yang tersebar secara online dapat lebih positif, sehingga tidak melemahkan niat masyarakat untuk melakukan verifikasi akun.

5.2.2 Saran Akademis

Saran akademis ditujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan kajian mengenai komunikasi digital, *e-government*, dan adopsi layanan digital pemerintah. Penelitian berikutnya dapat memperluas model dengan menambahkan variabel seperti *trust in government*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction*, atau *digital literacy* agar pemahaman mengenai faktor yang memengaruhi niat verifikasi akun menjadi lebih komprehensif.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menguji model serupa pada aplikasi *e-government* lain, seperti Depok Single Window (Kota Depok), Sadayana (Kota Bandung), Wargaku (Kota Surabaya) atau aplikasi layanan publik daerah lainnya. Hal ini penting untuk memperkaya perbandingan hasil penelitian antarplatform *e-government* dan melihat apakah temuan pada aplikasi Tangerang LIVE juga berlaku pada konteks layanan digital pemerintah lainnya.

Penelitian berikutnya juga disarankan untuk menguji kembali peran *Social Influence* dan *Facilitating Conditions*, mengingat kedua variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini. Pengujian pada wilayah, karakteristik responden, atau jenis layanan yang berbeda dapat membantu menjelaskan apakah hasil tersebut dipengaruhi oleh konteks pengguna, tingkat kematangan teknologi, atau karakteristik layanan.

Penelitian selanjutnya perlu mengembangkan kajian e-WOM secara lebih mendalam dengan membedakan e-WOM positif dan e-WOM negatif, mengingat penelitian ini menemukan bahwa e-WOM memperlemah hubungan Sikap terhadap niat verifikasi. Selain itu, pendekatan *mixed methods* dapat digunakan agar alasan pengguna belum melakukan verifikasi dapat dijelaskan lebih rinci. Penelitian berikutnya juga disarankan melibatkan responden yang lebih beragam dari segi usia, pekerjaan, pendidikan, dan pengalaman penggunaan aplikasi agar hasil penelitian memberikan gambaran yang lebih luas mengenai adopsi layanan digital pemerintah.