

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggabungkan kedua model antara UTAUT II dan Delone and McLean memberikan warna untuk mendapatkan pemahaman *framework* yang baru perihal penerimaan dan kesuksesan sistem informasi. Kedua model ini digabungkan dapat mengungkapkan faktor-faktor penting yang dapat saling melengkapi berdasarkan dari tanggapan para responden atau pelaku usaha.

Para pelaku usaha di Indonesia telah terlibat langsung dengan sistem informasi OSS RBA sebagai wadah yang bermanfaat dan menguntungkan untuk mengurus perizinan berusaha, dengan *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kebiasaan penggunaan media sosial menjadikan para pelaku usaha tidak kesulitan menggunakan OSS RBA sehingga menghilangkan pengaruh *effort expectation* terhadap *user satisfaction*. OSS RBA merupakan pintu yang diwajibkan oleh pemerintah apabila ingin mendapatkan perizinan berusaha, hal ini menjadikan *social influence* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Selain itu, para pelaku usaha juga tetap percaya bahwa OSS RBA dapat membantu mereka mengurus perizinan berusaha dengan cepat dan baik meskipun tidak dipungut biaya sama sekali. Hal ini yang menjadikan *price value* memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Kaitannya dengan *information quality*, sebagian besar informasi yang tersedia pada sistem informasi OSS RBA bukanlah informasi yang dibutuhkan oleh para pelaku usaha mikro dan kecil. Sehingga menjadikan *information quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Sistem informasi OSS RBA juga dianggap memiliki aspek teknis dan pelayanan yang baik, dengan adanya *IT Help Desk* yang melayani keluhan pengguna dengan cepat menjadikan *service quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Perihal untuk mendapatkan *net benefit*, OSS RBA telah dianggap mempermudah proses perizinan dan telah meningkatkan kepercayaan publik dengan adanya prosedur perizinan yang transparan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan pada penelitian selanjutnya adalah dapat mengembangkan dan memformulasikan kembali dari kedua model antara UTAUT II dan Delone and McLean sesuai dengan kebutuhan penelitian supaya mendapatkan pemahaman yang baru di bidang penerimaan dan kesuksesan sistem informasi.

Saran selanjutnya jika ingin melanjutkan penelitian disisi penerimaan dan kesuksesan OSS RBA ialah dapat memperbanyak sampel dan jawaban dari para pelaku usaha dengan jenis skala besar. Semakin banyak data yang diperoleh dapat membantu mengambil keputusan yang lebih akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

SEKOLAH PASCASARJANA