

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Merimen eClaims merupakan sistem yang digunakan oleh PT Asuransi XYZ dengan bengkel rekanan untuk melakukan proses klaim asuransi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hasil analisis kesuksesan Sistem Merimen eClaims pada PT asuransi XYZ dengan menggunakan model DeLone McLean dan TAM. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat 7 hipotesis yang diterima dan 5 hipotesis yang ditolak, diantaranya:

1. Hipotesis yang diterima diantaranya, variabel kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel persepsi kemudahan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna percaya untuk terus menerus menggunakan layanan Merimen eClaims karena tingkat keamanan data tinggi dengan informasi yang akurat. Variabel kualitas informasi dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi Merimen eClaims tinggi seperti informasi yang jelas maka pengguna lebih senang untuk terus menggunakan layanan tersebut dan akan berdampak positif pada efektifitas kinerja pengguna Merimen eClaims. Variabel persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan dengan mudahnya dalam menggunakan sistem yang mampu meningkatkan kinerja pengguna Merimen eClaims akan membuat tanggapan pengguna lebih puas dalam menggunakan Merimen eClaims. Variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hal ini ditunjukkan dengan semakin pengguna Merimen eClaims merasa puas dan nyaman dengan layanan yang ada maka akan mempengaruhi manfaat yang dirasakan pengguna seperti penghematan biaya dan waktu hingga memperkuat tujuan PT Asuransi XYZ dengan bengkel rekanan dalam menyediakan layanan yang cepat, efisien serta tercapainya yang diharapkan.

2. Hipotesis yang tidak signifikan yaitu kualitas sistem terhadap persepsi kegunaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang cepat, tidak cukup kuat untuk memengaruhi tingkat persepsi kegunaan terhadap sistem. Kemudian kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap net benefit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang mungkin lengkap dan akurat masih belum cukup kuat untuk meningkatkan net benefit organization terhadap pengguna sistem. Lalu kualitas layanan terhadap persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik mungkin tidak menjamin atau belum cukup kuat untuk meningkatkan persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna sistem Merimen eClaims. Sehingga diharapkan *Merimen eClaims* mampu mengevaluasi terhadap 5 variabel yang tidak signifikan sehingga layanan mampu dimaksimalkan.

5.2. Saran Pengembangan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran dari peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian dan ditemukan 6 hipotesis yang ditolak, maka peneliti menyarankan pihak *platform* melakukan pengembangan lebih lanjut terhadap sistem informasi, yaitu *Merimen eClaims* sehingga mampu menghasilkan korelasi antar variabel lebih optimal dan berakhir pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun saran untuk peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terhadap tingkat kesuksesan dari *Merimen eClaims* disarankan untuk melakukan pada perusahaan lain yang bekerja sama dengan *Merimen eClaims*, agar dapat digunakan sebagai pembandingan, terlebih penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode yang berbeda. Serta penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah responden ataupun memperluas area data responden yang diambil. Sehingga akan menghasilkan data yang lebih akurat karna mampu mewakili sebagian besar populasi.