

BAB V

PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari seluruh hasil penelitian serta memberikan rekomendasi dan saran yang relevan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap 391 responden pengguna aplikasi MyPertamina menggunakan pendekatan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), skripsi ini berhasil menjawab rumusan masalah terkait hasil analisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi MyPertamina melalui pendekatan model TAM.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness*, *perceived trust*, *service quality* dan *citizen support* memiliki pengaruh signifikan terhadap *attitude toward use*. selanjutnya, *attitude toward use* dan *citizen support* juga berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*, sementara *perceived risk* dan *perceived security* berpengaruh terhadap *perceived trust*.

Namun, tidak semua hubungan antar variabel memberikan hasil yang signifikan. Di sisi lain, tiga hipotesis ditolak karena tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. hal ini terjadi pada hubungan *perceived ease of use*, *perceived risk*, dan *perceived security* terhadap *attitude toward use*. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks penggunaan aplikasi MyPertamina, persepsi kemudahan penggunaan, risiko, dan keamanan tidak cukup kuat dalam memengaruhi sikap pengguna. Sebaliknya persepsi keamanan, kepercayaan dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pengguna.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan beberapa saran yang diberikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel eksternal tambahan seperti *user experience*, *perceived cost*, atau *social influence* guna memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang

memengaruhi penerimaan aplikasi layanan publik digital. Penambahan variabel ini diharapkan dapat memperkuat model konseptual dan memberikan kontribusi teoritis yang lebih beragam dalam studi terkait penerimaan teknologi.

2. Penggunaan metode campuran (*mixed-method*), yakni kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif, juga dapat dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam terkait sikap, persepsi, dan niat pengguna. Selain itu, studi mendatang dapat memfokuskan analisis berdasarkan segmentasi demografis seperti domisili, tingkat pendidikan, atau latar belakang pekerjaan. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif terhadap penerimaan aplikasi MyPertamina di berbagai kelompok masyarakat dan menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang lebih kontekstual.