

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Simpulan

1. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memengaruhi persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*). Artinya jika kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) ditingkatkan maka akan meningkatkan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan.
2. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memengaruhi sikap terhadap penggunaan (*attitude towards using*). Artinya jika kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) ditingkatkan maka akan meningkatkan penggunaan (*attitude towards using*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan.
3. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) memengaruhi sikap terhadap penggunaan (*attitude towards using*). Artinya jika kebermanfaatan (*perceived usefulness*) ditingkatkan maka akan meningkatkan penggunaan (*attitude towards using*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan.
4. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) tidak memengaruhi minat perilaku pengguna (*behavioral intention of use*). Artinya jika kebermanfaatan (*perceived usefulness*) ditingkatkan maka tidak akan meningkatkan minat perilaku pengguna (*behavioral intention of use*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan.

5. Sikap terhadap penggunaan (*attitude towards using*) memengaruhi minat perilaku pengguna (*behavioral intention of use*). Artinya jika penggunaan (*attitude towards using*) ditingkatkan maka akan meningkatkan minat perilaku pengguna (*behavioral intention of use*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan.
6. Minat perilaku pengguna (*behavioral intention of use*) memengaruhi pengguna nyata (*actual system usage*). Artinya jika minat perilaku pengguna (*behavioral intention of use*) ditingkatkan akan meningkatkan pengguna nyata (*actual system usage*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta informasi tentang konsep dari penerapan teori *Technology Acceptance Model*. Model dari penelitian ini didasari oleh pengembangan teori penerimaan teknologi (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Temuan dari penelitian ini tidak sepenuhnya mendukung teori TAM yang dikembangkan oleh Davis dan kawan-kawan. Berdasarkan analisa temuan variabel *perceived usefulness* tidak berpengaruh pada *behavioral intention of use*.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi rumah sakit dan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Untuk meningkatkan pengguna nyata (*actual system usage*) pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan hal yang perlu diperhatikan adalah *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude towards using*, dan *behavioral intention of use*. Untuk meningkatkan *perceived ease of use* hal yang perlu diperhatikan adalah kemudahan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan untuk dipelajari, mudah untuk dioperasikan, fleksibel digunakan, Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan mempunyai pengendalian yang baik dan terlihat sederhana dalam pengoperasiannya.

Untuk meningkatkan *perceived usefulness* hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan mempercepat pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan kinerja pengguna sistem, memberikan hasil pekerjaan yang lebih efisien, memberikan hasil pekerjaan yang lebih efektif dan menjadikan pekerjaan lebih mudah. Untuk meningkatkan *attitude towards using* hal yang perlu diperhatikan adalah tingkat kesenangan untuk menggunakan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan, menggunakan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan merupakan ide yang bagus dan penggunaan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan diperlukan untuk meningkatkan produktivitas. Sedangkan untuk meningkatkan *behavioral intention of use* hal yang perlu diperhatikan perlu memaksimalkan Sistem E-Klaim BPJS

Kesehatan dengan menambahkan perangkat pendukung, adanya perhatian pada teknologi yang digunakan pada Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan, adanya niat untuk melanjutkan penggunaan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan di masa depan serta adanya dorongan untuk menggunakan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dalam pelayanan pasien.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, analisis hubungan antar variabel dari model TAM terhadap faktor-faktor penerimaan Sistem E-Klaim BPJS Kesehatan memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi lebih baik. Untuk penelitian berikutnya, terkait dengan proses pengumpulan data sebaiknya dilakukan secara langsung sehingga responden bisa mendapat bimbingan langsung saat pengisian kuesioner guna menghindari pemahaman yang bias terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner. Selain itu untuk pengambil kebijakan level pimpinan, hasil analisis persepsi pengguna dengan TAM perlu diperhatikan dan diterapkan pada teknologi lain yang akan diterapkan dalam skala besar. Hal ini penting untuk melihat sudut pandang dan pola kesiapan pengguna dalam menerima teknologi tersebut.