

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini membahas dan menganalisis tentang “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Aplikasi ‘Cekatan’ (Cetak KTP Elektronik) di Kabupaten Bantul Tahun 2018”. Dari pembahasan dan analisis yang telah dipaparkan oleh peneliti pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peneliti menemukan bahwa *Attitude* memainkan peran mediasi yang kuat dibandingkan dengan variabel lainnya. Dimana pada penelitian ini *Attitude* dapat menjelaskan *Performance Expectancy*, *Sosial Influence*, dan *Perceived Risk* yang mempunyai nilai sebesar 43%. Sedangkan *Effort Expectancy* dapat menjelaskan *FC* sebesar 11% dan *Utilizing E-servis* dapat menjelaskan *Attitude* dan *FC* sebesar 42%.
2. Terdapat 2 (dua) variabel yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh terhadap pengguna aplikasi ‘Cekatan’, yaitu *Facilitating Condition* dan *Attitude*.
3. Variabel *Facilitating Condition* menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap variabel pengguna aplikasi ‘Cekatan’ dengan nilai sebesar 47%. Hal ini artinya masyarakat sebagai pengguna aplikasi ‘Cekatan’ percaya

adanya fasilitas yang ada sudah baik untuk membantu permohonan pencetakan KTP Elektronik.

4. Variabel Attitude menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif terhadap variabel pengguna aplikasi 'Cekatan' dengan nilai sebesar 32%. Hal ini artinya adanya perilaku / niat mempengaruhi masyarakat menggunakan aplikasi 'Cekatan'
5. Variabel lainnya seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Perceived Risk* hanya berpengaruh baik terhadap *Attitude*, dimana keuntungan, kemudahan, pengaruh dorongan orang terdekat serta resiko yang dirasakan sangat sedikit maka mempengaruhi adanya niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi 'Cekatan'

## **B. Saran**

1. Melakukan perbaikan pelayanan khususnya kecepatan waktu penyelesaian pencetakan KTP Elektronik, supaya masyarakat tidak mengalami khawatir.
2. Memaksimalkan sosialisasi agar semua warga Kabupaten Bantul mengetahui adanya aplikasi 'Cekatan'
3. Selalu meningkatkan pelayanan dengan adanya fitur-fitur lainnya supaya menarik masyarakat untuk menggunakan aplikasi 'Cekatan' untuk mencetak KTP Elektronik.