

BAB IV

SIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis terkait efektivitas Sistem Informasi Bea Cukai Belawan (SIBELA) serta melalui data-data pendukung untuk membantu dilaksanakannya penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian efektivitas yang dilakukan pada sistem informasi ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai dan pengguna jasa KPPBC TMP Belawan dan didapati sebanyak 118 responden melakukan pengisian namun hanya terdapat 104 responden yang valid. Dilakukan analisis data terhadap hasil kuesioner tersebut dengan mengkorelasikan 7 variabel kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh *McLean dan DeLone (1992)* dan penerimaan sistem informasi melalui model *Technology Acceptance Model* yang dikemukakan oleh Davis pada tahun 1989. Hasil analisis tersebut ialah:
 - Terdapat 3 hipotesis yang ditolak yaitu **IQ -> PU, PEU -> AI, dan SQ -> US**
 - *Information Quality (IQ)* yang ada pada aplikasi SIBELA tidak memiliki pengaruh terhadap *Perceived Usefulness (PU)*.
Berdasarkan hasil kuesioner yang disampaikan oleh responden,

terdapat inkonsistensi terhadap penilaian yang dilakukan oleh responden antara variabel *Information Quality* dan *Perceived Usefulness* dikarenakan terdapat responden yang memilih kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi SIBELA masih kurang namun merasa aplikasi SIBELA mudah digunakan dan dipelajari, demikian juga terdapat responden yang memilih kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi SIBELA sudah baik namun masih kesulitan menggunakan aplikasi SIBELA. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan kedua variabel tersebut tidak saling memengaruhi;

- *System Quality* (SQ) yang ada pada aplikasi SIBELA tidak memiliki pengaruh terhadap *User Satisfaction* (US). Berdasarkan hasil kuesioner yang disampaikan oleh responden, terdapat inkonsistensi terhadap penilaian yang dilakukan oleh responden antara variabel *System Quality* dan *User Satisfaction* dikarenakan terdapat responden yang memilih kualitas sistem aplikasi SIBELA sudah baik namun merasa aplikasi SIBELA belum menjalankan fungsinya secara efektif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, demikian juga terdapat responden yang merasa realibitas sistem aplikasi SIBELA masih kurang namun secara keseluruhan sudah puas terhadap aplikasi ini. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan kedua variabel tersebut tidak saling memengaruhi;

- *Perceived Ease of Use* (PEU) yang ada pada aplikasi SIBELA tidak memiliki pengaruh terhadap *Acceptance of IT* (AI). Berdasarkan hasil kuesioner yang disampaikan oleh responden, didapati rata-rata hasil kuesioner yaitu sudah tinggi (diatas 4) untuk variabel *Perceived Ease of Use* dan *Acceptance of IT*. Hal ini menunjukkan masing-masing kedua variabel tersebut sudah memiliki hasil yang baik namun keduanya tidak saling berkorelasi.
- Terdapat 9 hipotesis yang diterima yaitu **IQ -> PEU, IQ -> US, PU -> AI, SEQ -> PEU, SEQ -> PU, SEQ -> US, SQ -> PEU, SQ -> PU, US -> AI**. Dari hasil analisis, faktor yang memengaruhi status penerimaan penggunaan aplikasi Sistem Informasi Bea Cukai Belawan (SIBELA) adalah:
- *Information Quality* (IQ), *System Quality* (SQ), *Service Quality* (SEQ) berpengaruh secara tidak langsung terhadap penerimaan teknologi.
 - *Perceived Usefulness* (PU) dan *User Satisfaction* (US) berpengaruh secara langsung terhadap penerimaan teknologi.
2. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi saat penerapan aplikasi SIBELA pada pelayanan perizinan kepabeanan di KPPBC TMP Belawan yang terdiri dari persetujuan pengajuan *new user* membutuhkan waktu yang lumayan lama, banyak pengguna jasa yang belum mengetahui tentang aplikasi ini, kapasitas *upload* maximum file hanya sebesar 1 MB, tidak terdapat panduan cara mengoperasikan aplikasi SIBELA, perubahan peraturan tidak otomatis *terupdate*, tidak terdapat fitur hapus atau ganti, permohonan pengajuan tidak

terakomodir dan tidak bisa didistribusikan langsung kepada pegawai terkait, dan *tracking* dokumen yang sering tidak *terupdate*.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dan hasil penelitian yang sudah dilakukan, penulis memberi saran dan masukan sebagai upaya dalam meningkatkan efektivitas aplikasi Sistem Informasi Bea Cukai Belawan (SIBELA) dan hal yang perlu diperhatikan untuk peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

- a) Kepada pihak pengembang untuk dapat menindaklanjuti keluhan berupa peningkatan kualitas sistem dengan senantiasa melakukan perbaikan terhadap aplikasi agar performa dan manfaat yang diterima pengguna menjadi lebih optimal.
 - Penambahan kapasitas maximum *upload* file agar lebih besar dari 1 MB;
 - Penambahan fitur hapus dan ganti agar pemohon tidak perlu melakukan pengajuan ulang atas permohonan yang sama apabila terjadi salah *upload* ataupun kesalahan penulisan;
 - Penambahan fitur distribusi langsung kepada pegawai tertentu (dengan menyebutkan nama yang bersangkutan) agar akomodir permohonan perizinan lebih baik. Dapat mengadopsi fitur pada aplikasi NADINE KEMENKEU;
 - Peningkatan *Interface* agar lebih menarik dan *maintenance* rutin aplikasi agar stabilitas tetap terjaga.
- b) Atas hipotesis yang ditolak yaitu **IQ -> PU, PEU -> AI, dan SQ -> US**, berdasarkan *DeLone & McLean IS Success Model* dan banyak penelitian

yang dilakukan oleh peneliti terdahulu seperti yang dilakukan oleh Ranti Novela Putri (2019), hubungan antar variabel ini seharusnya saling mempengaruhi. Namun, pada kasus aplikasi SIBELA KPPBC TMP Belawan didapati tidak adanya keterkaitan antar variabel. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, rata-rata hasil pilihan responden atas variabel *Perceived Usefulness*, *User Satisfaction* dan *Acceptance of IT* sudah tinggi (diatas 4), demikian juga rata-rata hasil pilihan responden atas variabel *Information Quality*, *Perceived Ease of Use* dan *System Quality* menunjukkan hasil diatas angka 4 yang berarti sudah tinggi. Berdasarkan kesimpulan tersebut, model yang digunakan oleh penulis untuk menguji kesuksesan sistem informasi yang berasal dari kombinasi *DeLone & McLean IS Success Model* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* tidak sepenuhnya berlaku pada aplikasi SIBELA sehingga peneliti selanjutnya dapat mencoba menggunakan model kesuksesan sistem informasi lainnya untuk menguji efektivitas penggunaan aplikasi SIBELA pada KPPBC TMP Belawan.