

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan mengenai penerimaan aplikasi video *conference* untuk KBM secara daring menggunakan integrasi model UTAUT 2 dengan model Delone & McLean menunjukkan bahwa, pada setiap objek aplikasi video *conference* yang diteliti, para kelompok responden memiliki persepsi yang berbeda terhadap niat untuk menggunakan kembali aplikasi video *conference* setelah pandemik COVID – 19 berakhir. Dari pengujian yang telah dilakukan, dapat ditemukan faktor manakah yang berpengaruh signifikan terhadap niat seseorang untuk menggunakan aplikasi *zoom*, *google meet*, *google classroom* dan *microsoft teams* kedepannya.

Pada aplikasi *zoom*, hasil pengujian dari tiap hipotesis menunjukkan bahwa pengguna cenderung menggunakan kembali aplikasi *zoom* setelah pandemik COVID – 19 berakhir, karena adanya dorongan dari faktor kinerja sistem, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Selanjutnya, untuk hasil pengujian hipotesis pada aplikasi *google meet* menunjukkan bahwa, niat keberlanjutan pengguna untuk menggunakan aplikasi *google meet* setelah pandemik COVID – 19 berakhir dipengaruhi oleh faktor kinerja sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna, sedangkan pada aplikasi *google classroom* niat keberlanjutan pengguna aplikasi dipengaruhi oleh faktor kebiasaan, kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Terakhir, pada pengujian hipotesis untuk aplikasi *microsoft teams*, pengaruh kinerja sistem, kondisi fasilitas, biaya, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna merupakan faktor yang memengaruhi niat keberlanjutan pengguna aplikasi *microsoft teams* untuk menggunakan aplikasi kembali setelah pandemik COVID – 19 berakhir.

Dari keseluruhan hasil data diatas, ditemukan satu kesamaan bahwa faktor kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap keempat aplikasi video *conference*

yang diteliti, namun faktor kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap keempat aplikasi yaitu *zoom*, *google meet*, *google classroom* dan *microsoft teams*.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa masing – masing aplikasi video *conference* di penelitian ini telah memberikan kepuasan kepada pengguna yang membuat pengguna akan menggunakan kembali aplikasi video *conference* di masa yang akan datang yaitu setelah pandemik COVID – 19 berakhir.

Selain faktor yang memengaruhi keberlanjutan pengguna pada setiap aplikasi video *conference*, terdapat faktor yang tidak memengaruhi (ditolak) yaitu, pada aplikasi *zoom*, faktor kemudahan, kondisi fasilitas, biaya, kebiasaan dan kualitas informasi tidak memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *zoom*, pada aplikasi *google meet*, faktor kemudahan, kondisi fasilitas, biaya, kebiasaan, kualitas sistem, dan kualitas layanan tidak memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *google meet*, pada aplikasi *google classroom*, faktor kinerja sistem, kemudahan, kondisi fasilitas, biaya, kualitas informasi dan kualitas sistem tidak memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *google meet*, dan terakhir aplikasi *microsoft teams*, faktor kemudahan, kebiasaan dan kualitas informasi tidak memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *microsoft teams*. Kepuasan pengguna merupakan penentu dan prediktor yang kuat untuk mengetahui keberlanjutan pengguna (Oghuma dkk., 2016). Oleh karena itu, faktor – faktor yang ditolak pada setiap aplikasi video *conference* dapat dijadikan saran dan rekomendasi bagi pihak penyedia dan pihak pengembang untuk mengevaluasi aplikasi video *conference* agar penggunaan dapat lebih baik di masa mendatang.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah penggunaan sampel yang lebih banyak. Hal ini dikarenakan, sampel pada penelitian ini terbatas yaitu hanya mahasiswa di Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta yang menggunakan aplikasi video *conference* untuk KBM secara daring. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya dapat mengikutsertakan pelajar tingkatan SD, SMP dan SMA dan karyawan yang rutin menggunakan aplikasi video *conference* sebagai responden dalam penelitian. Selain itu, jumlah sampel pada setiap pengguna aplikasi video

conference yang tidak merata yaitu pengguna aplikasi *zoom* sebanyak 126 responden, pengguna aplikasi *google meet* sebanyak 62 responden, pengguna aplikasi *google classroom* sebanyak 52 responden dan pengguna aplikasi *microsoftteams* sebanyak 81 responden. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan data yang sama rata pada setiap aplikasi *video conference*.

Selanjutnya, sebagian besar data responden dalam penelitian ini diisi oleh mahasiswa Perguruan Tinggi tingkatan D4/S1 dan merupakan mahasiswa yang berdomisili di Pulau Jawa. Hal ini menyebabkan hasil penelitian yang diperoleh tidak dapat digunakan untuk mengeneralisir keadaan setiap aplikasi *video conference* secara keseluruhan di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian yang akan datang diharapkan dapat menggunakan data responden yang lebih banyak dan merata di seluruh Indonesia.

Penelitian ini juga hanya mengacu pada fenomena yang terjadi pada saat ini, yaitu pada saat pandemik COVID-19, sehingga mahasiswa diharuskan untuk menggunakan aplikasi *video conference* untuk KBM secara daring. Oleh karena itu, setelah pandemik COVID-19 berakhir dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan model penelitian yang berbeda dan dengan menambahkan variabel – variabel yang dapat disertakan agar hasil penelitian selanjutnya dapat dinilai dari sudut pandang yang lebih luas.