

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian secara keseluruhan dan juga saran yang akan diberikan dari penelitian ini

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka disimpulkan bahwa:

1. Faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan Aplikasi WargaKu yang ditinjau dari metode *Unified Theory Of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT) terdiri dari *facilitating condition*, *trust*, *information quality* yang berpengaruh signifikan ($P\text{-Value} < 0.05$) terhadap niat pengguna Aplikasi WargaKu maka faktor tersebut dapat diterima. Serta diketahui dari nilai R-Square sebesar 0,440 bahwa variabel-variabel UTAUT yang digunakan dalam penelitian ini mempengaruhi perilaku pengguna atau *Behavioral Intention* sebesar 44,0%.
2. Dari hasil pengujian hipotesis terdapat tiga hipotesis yang ditolak, dimana dua hipotesis memiliki hubungan yang positif yaitu *effort expectancy* dan *social influence*, sedangkan hipotesis yang memiliki hubungan negatif yaitu *performance expectancy*. Dari ketiga hipotesis tersebut memiliki nilai $P\text{-Value} > 0,05$ maka Ditemukan hipotesis tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna Aplikasi WargaKu.

5.2 Saran

Saran diberikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yaitu saran pengembangan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Surabaya yang mengelola aplikasi WargaKu dan saran untuk penelitian Selanjutnya antara lain sebagai berikut:

- a) Saran yang dapat diberikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yakni dapat memberikan informasi kepada masyarakat berupa pengedukasian terkait Aplikasi WargaKu yang dilakukan terhadap masyarakat di wilayah Kota Surabaya, karena dari hasil penelitian ini didapatkan penduduk Kota Surabaya tidak tertarik untuk merekomendasikan Aplikasi WargaKu kepada kerabat dan teman sekitar mereka.
- b) Saran kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yakni agar membuat aplikasi agar bisa diakses melalui pengguna IOS, juga dalam hal Fitur pelayanan dan UI/UX. Karena dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa Aplikasi WargaKu kurang memberikan interaksi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna serta layanan yang diberikan masih kurang efektif dalam menyelesaikan masalah pengguna.
- c) Saran untuk pihak penelitian selanjutnya yaitu Pada penelitian ini keterbatasannya ialah menganalisis penerimaan pengguna menggunakan enam variabel jadi untuk saran selanjutnya bisa menggunakan enam variabel bebas lainnya untuk mengetahui pengaruh variabel lain terhadap faktor yang memperngaruhi niat untuk menggunakan Aplikasi WargaKu menggunakan Variabel lainnya.
- d) Model UTAUT yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Variabel Moderasi. Oleh karena itu, penelitian lanjutan dapat menambahkan penggunaan Variabel Moderasi lainnya dalam model

penelitiannya untuk melihat adanya pengaruh Variabel Moderasi lain terhadap faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan Aplikasi WargaKu menggunakan Variabel Moderasi.

- e) Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yakni dapat menggunakan model lain yang juga bertujuan untuk mengetahui penerimaan suatu teknologi baru atau aplikasi baru dari suatu lembaga atau organisasi. Penggunaan model yang berbeda dalam beberapa penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan baru untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan, mengadopsi, atau menerima teknologi baru seperti Aplikasi WargaKu.