

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan membahas tentang penutup dari penelitian skripsi yang meliputi pembahasan kesimpulan atas hasil dari penelitian skripsi, rekomendasi perbaikan kepada pengembang, serta saran pada penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang evaluasi penerimaan pengguna chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan metode UTAUT, dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel-variabel yang mempengaruhi penerimaan pengguna chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel yaitu *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Trust* yang masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel. Variabel dengan pengaruh terbesar ditunjukkan pada pengaruh *social influence* terhadap *behavioural intention* dengan nilai *T-statistics* sebesar 5.768. Kemudian pengaruh terbesar kedua adalah variabel *trust* terhadap *behavioural intention* dengan nilai sebesar 5.220. Sedangkan variabel yang memiliki pengaruh terkecil terhadap *behavioural intention* adalah *effort expectancy* dengan nilai 5.134. Sehingga hipotesis yang diterima adalah hipotesis 2, 3, dan 4. Sedangkan hipotesis yang ditolak adalah hipotesis 1 serta hipotesis terkait variabel moderasi.
2. Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada pengembang chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel berdasarkan hasil evaluasi ini, diantaranya:

- a. Rekomendasi untuk pengembang chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel sebagai perbaikan dari penolakan H1:
 - 1) Meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi MyTelkomsel dengan fitur-fitur bantu seperti tutorial atau panduan penggunaan yang dapat diakses dan dipahami dengan mudah oleh pengguna baru.
 - 2) Meningkatkan kemampuan chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel untuk memberikan saran dan rekomendasi berdasarkan riwayat interaksi dan preferensi pengguna.
- b. Rekomendasi untuk pengembang chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel sebagai peningkatan dari penerimaan H2:
 - 1) Melibatkan pengguna aktif dan influencer untuk mempromosikan penggunaan virtual assistant chatbot MyTelkomsel.
 - 2) Memperbanyak iklan dan testimoni pengguna yang menampilkan manfaat dari virtual assistant chatbot MyTelkomsel.
- c. Rekomendasi untuk pengembang chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel sebagai peningkatan dari penerimaan H3:
 - 1) Menyediakan tutorial interaktif berupa video pendek atau animasi yang menunjukkan langkah-langkah dasar untuk menggunakan chatbot.
 - 2) Menyediakan fitur untuk pengguna dapat memberikan *feedback* dan testimoni.

d. Rekomendasi untuk pengembang chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel sebagai peningkatan dari penerimaan H4:

- 1) Menyediakan informasi tentang bagaimana chatbot bekerja, termasuk keterbatasan dan kemampuannya. Transparansi ini membantu membangun kepercayaan.
- 2) Menyediakan kebijakan privasi yang jelas dan transparan yang menjelaskan bagaimana data pengguna dikumpulkan, digunakan, dan dilindungi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan:

1. Penelitian selanjutnya dapat melakukan evaluasi chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel menggunakan model konseptual lain dengan variabel tambahan yang relevan, seperti kualitas layanan, kepuasan pengguna, atau faktor teknis yang mempengaruhi kinerja asisten virtual chatbot.
2. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lain dalam melakukan uji moderator, seperti menggunakan metode Uji Regresi Moderasi dengan Pure Moderato, Uji MRA (Moderated Regression Analysis), dan MGA agar dapat memberikan hasil terperinci terhadap variabel-variabel moderasi seperti jenis kelamin, usia, dan pengalaman.
3. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat melakukan penelitian kualitatif yang mendalam untuk lebih memahami variabel yang berpengaruh terhadap penerimaan pengguna chatbot asisten virtual. Hal ini dapat dilakukan melalui wawancara mendalam, studi kasus, atau observasi partisipatif.