BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Layanan kesehatan mental online seperti Bicarakan.id merupakan bentuk inovasi digital yang menyediakan akses terhadap layanan psikologis secara praktis melalui perangkat seperti smartphone. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk memperoleh dukungan konseling, melakukan *self-assessment*, serta mengakses konten edukatif terkait kesehatan mental dengan mudah dan fleksibel. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk menganalisis tingkat penerimaan dan keberhasilan penggunaan aplikasi Bicarakan.id dengan menggabungkan dua pendekatan teoritis, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) serta DeLone & McLean. Bertitik tolak dari temuan penelitian serta telaah mendalam yang relevan analisis penerimaan dan keberhasilan aplikasi Bicarakan.id, dengan demikian, simpulan yang dapat dihimpun adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis dalam skripsi ini menunjukkan bahwa dari enam hipotesis yang diajukan, sebanyak dua hipotesis tidak mencapai ambang signifikansi yang dipersyaratkan sehingga ditolak, sedangkan empat lainnya terbukti signifikan dan dinyatakan diterima. Adapun beberapa variabel, meliputi *Information Quality*, *Service Quality*, dan *Effort Expectancy* terbukti secara empiris berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna *User Satisfaction*. Selain itu, *User Satisfaction* juga ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention*.
2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwasanya terdapat suatu variabel yang tidak menunjukkan pengaruh yang berarti secara statistik terhadap *User Satisfaction*, yaitu *System Quality* dan *Performance Expectancy*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Bagi penelitian berikutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan model lain seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), atau model lainnya yang relevan, serta menambahkan variabel dan/atau indikator

baru seperti *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, atau *Net Benefits*, guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan keberhasilan penggunaan aplikasi layanan kesehatan mental digital. Penambahan model atau variabel baru tersebut dapat memberikan perspektif pembandingan terhadap temuan dalam penelitian ini dan memperkaya literatur terkait analisis penerimaan dan keberhasilan teknologi dalam layanan kesehatan mental digital.

2. Selain itu, mengingat penelitian ini berfokus pada pengguna aplikasi Bicarakan.id tanpa membatasi wilayah geografis secara spesifik, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan segmentasi populasi berdasarkan wilayah tertentu, seperti satu provinsi atau kota, untuk mengidentifikasi perbedaan penerimaan dan kepuasan pengguna berdasarkan konteks demografis atau sosio-kultural. Hal ini akan membantu memberikan pemetaan yang lebih komprehensif terkait efektivitas dan keberhasilan aplikasi layanan kesehatan mental berbasis digital di Indonesia. Bagi penyedia layanan, disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem dan responsivitas terhadap keluhan pengguna, serta melakukan evaluasi rutin terhadap performa aplikasi. Pengembangan fitur yang lebih personal dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang juga dapat meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi.