

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoritik dan hasil analisis model struktural serta pengujian *goodness of fit*, penelitian ini menghasilkan beberapa pengujian secara statistik terhadap pengaruh masing-masing variabel eksogen (independen) terhadap variabel endogen (dependen) dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *Video Conference Zoom* dalam pembelajaran *online* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Kependidikan Universitas Negeri Jakarta Artinya semakin mudah penggunaan sistem yang diterima pengguna pada aplikasi *Video Conference Zoom*, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna *Video Conference Zoom* dalam pembelajaran *online*.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *Video Conference Zoom* dalam pembelajaran *online* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Kependidikan Universitas Negeri Jakarta. Artinya semakin mudah informasi yang diterima pengguna pada aplikasi *Video Conference Zoom*, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna *Video Conference Zoom* dalam pembelajaran *online*.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *Video Conference Zoom* dalam pembelajaran *online* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Kependidikan Universitas Negeri Jakarta. Artinya semakin baik layanan yang diterima pengguna pada aplikasi *Video Conference Zoom*, maka akan semakin

tinggi pula kepuasan pengguna *Video Conference Zoom* dalam pembelajaran *online*.

4. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefits*) yang diterima pengguna *Video Conference Zoom* dalam pembelajaran *online* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Kependidikan Universitas Negeri Jakarta. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna pada suatu aplikasi yang digunakan, maka akan semakin tinggi pula manfaat yang diterima pengguna *Video Conference Zoom* dalam pembelajaran *online*.

B. Implikasi

Dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel X pada penelitian ini memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Z, dan variabel Z memiliki pengaruh positif terhadap variabel Y, namun pada hasil analisis deskriptif terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat di perbaiki yaitu:

1. Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefits*) (Y)

Pada variabel manfaat bersih (*net benefits*) pernyataan “Saya merasa peserta didik lebih cepat memahami materi pelajaran dengan menggunakan *Video Conference Zoom*” terdapat dua responden menjawab tidak setuju dan enam responden menjawab sedikit tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa *Video Conference Zoom* belum optimal dalam memenuhi manfaat yang akan dirasakan oleh pengguna.

2. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Z)

Pada variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pernyataan “Saya puas menggunakan *Video Conference Zoom* dalam pembelajaran *online*” dan “Saya puas menggunakan *Video Conference Zoom* karena dapat membantu saya dalam pembelajaran *online*” terdapat 1 responden menjawab tidak setuju dan 3

responden menjawab sedikit tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa *Video Conference Zoom* belum optimal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna sehingga pengguna merasa kurang puas dalam menggunakan *Video Conference Zoom*.

3. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) (X1)

Pada variabel kualitas sistem (*system quality*) pernyataan “Pada saat pembelajaran *online* saya tidak perlu waktu lama dalam mengakses *Video Conference Zoom*” terdapat empat responden menjawab sedikit tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa *Video Conference Zoom* belum optimal pada kecepatan akses sehingga pengguna merasa memerlukan waktu yang lama dalam menggunakan *Video Conference Zoom*.

4. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2)

Pada variabel kualitas informasi (*information quality*) pernyataan “Saya merasa *Video Conference Zoom* menyediakan informasi terkini dan terbaru melalui pemberitahuan pada *email*” terdapat dua responden menjawab sangat tidak setuju, satu responden menjawab tidak setuju, dan lima responden menjawab sedikit tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa *Video Conference Zoom* belum optimal dalam memberikan informasi terkini dan terbaru sehingga pengguna merasa kurangnya informasi yang diberikan *Video Conference Zoom*.

5. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) (X3)

Pada variabel kualitas layanan (*service quality*) pernyataan “*Video Conference Zoom* memiliki *contact center* yang dapat membantu saya jika terjadi kendala” dan “Saya merasa *contact center* pada *Video Conference Zoom* memberikan tanggapan yang sesuai dengan apa yang saya butuhkan” terdapat dua responden menjawab sangat tidak setuju dan tiga responden menjawab sedikit tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa *Video Conference Zoom* belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, hal ini dapat mengakibatkan

pengguna merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan *Video Conference Zoom*.

C. Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan dialami peneliti untuk dapat menjadikan beberapa faktor agar lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam menyempurnakan penelitiannya, karena dalam penelitian ini masih memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna *Video Conference Zoom* dalam pembelajaran *online* dengan menggunakan Model Delone & Mclean dalam penelitian ini hanya terdiri dari lima variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Sedangkan dalam Model Delone & Mclean terdapat enam variabel, yaitu variabel *intention to use* atau *use* tidak terdapat dalam penelitian ini.
2. Faktor lain yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah populasi penelitian ini merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Kependidikan Universitas Negeri Jakarta minimal yang sudah melaksanakan Praktik Keterampilan Mengajar (PKM) Jarak Jauh.
3. Keterbatasan selanjutnya adalah metode penelitian dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dan teknik analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software AMOS*. Sedangkan masih ada beberapa teknik analisis data lain yang dapat digunakan.

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (*system*

quality), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefits*) pada pengguna *Video Conference Zoom* dalam pembelajaran *online*. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini bagi perusahaan antara lain:

1. Perusahaan *Video Conference Zoom*

- a. *Video Conference Zoom* seharusnya melakukan perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefits*) terhadap *Video Conference Zoom*.
- b. *Video Conference Zoom* seharusnya meningkatkan pelayanan dengan cara mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pengguna agar dapat terbentuknya kepuasan pengguna, hal tersebut dapat meningkatkan manfaat bersih (*net benefits*) terhadap pengguna *Video Conference Zoom*.

2. Bagi Pendidik

Dalam menciptakan proses pembelajaran yang terkini, efektif dan efisien, pendidik diharapkan mampu menguasai perkembangan teknologi informasi yang dapat meningkatkan minat belajar peserta didik. Perkembangan teknologi informasi dalam dunia pendidikan memberikan banyak manfaat bagi pendidik maupun peserta didik. Teknologi yang dapat membantu terciptanya proses pembelajaran, yaitu Google Classroom, Edmodo, Moodle, Live via Instagram, Facebook, Youtube, Zoom, Google Meet, Jitsi, ataupun Webex. Untuk itu pendidik harus dapat menguasai teknologi dalam dunia pendidikan dan memahami teknologi sesuai dengan kebutuhan peserta didik, agar dapat terciptanya motivasi bagi peserta didik untuk terus belajar baik secara tatap

muka maupun secara *online*.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefits*). Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini bagi perusahaan antara lain:

- a. Pada penelitian ini hanya menguji lima variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*), sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menambah variabel lainnya atau memodifikasi Model Delone & Mclean.
- b. Pada penelitian ini pemilihan populasi hanya pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Kependidikan Universitas Negeri Jakarta dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat memperluas populasi penelitian yang mencakup seluruh mahasiswa Fakultas Program Kependidikan Universitas Negeri Jakarta.
- c. Pada penelitian ini menggunakan metode survei dan teknik analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software AMOS*, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menggunakan metode penelitian dan teknik analisis data yang lebih beragam dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.
- d. Agar mendapatkan suatu model penelitian yang baik dengan didukung oleh

teori yang kuat pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk lebih memperbanyak referensi penelitian yang mampu mendukung topik yang diteliti.

