

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Aplikasi WeTV di DKI Jakarta” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Kemudahan Pengguna

Berdasarkan perhitungan hasil dari nilai rata-rata secara keseluruhan pengguna merasa kurang puas dengan kemudahan pengguna aplikasi WeTV, dengan nilai rata-rata 3,36. Terdapat dua item yang masuk dalam kategori puas, seperti kemudahan penggunaan dan kemudahan belajar menggunakan aplikasi. Terdapat enam item yang masuk dalam kategori kurang puas seperti *User Interface (UI)*, mudah menemukan informasi, kenyamanan menggunakan aplikasi, jumlah waktu, menggunakan aplikasi kembali, puas menggunakan aplikasi. Hal ini bahwa perusahaan perlu mengatasi permasalahan yang terjadi pada aplikasi WeTV agar pengguna merasa puas dengan aplikasi WeTV.

b. Sistem Informasi

Berdasarkan perhitungan hasil dari nilai rata-rata secara keseluruhan pengguna merasa kurang puas dengan sistem informasi aplikasi WeTV, dengan nilai rata-rata 3,29. Terdapat item yang masuk dalam kategori puas yaitu memberi informasi setelah melakukan sesuatu. Terdapat enam item yang masuk dalam kategori kurang puas seperti pulih saat

mengalami kendala, *fitur fullscreen* dan *subtitle*, konsisten pada navigasi, semua fitur berfungsi, dan memiliki semua fungsi dan kemampuan. Hal ini bahwa perusahaan perlu mengatasi permasalahan yang terjadi pada aplikasi WeTV agar pengguna merasa puas dengan aplikasi WeTV.

c. Kegunaan Sistem

Berdasarkan perhitungan Berdasarkan hasil dari nilai rata-rata secara keseluruhan pengguna merasa kurang puas dengan kegunaan sistem aplikasi WeTV, dengan nilai rata-rata 3,37. Terdapat tiga item yang masuk dalam kategori puas yaitu menonton konten yang diinginkan, mengakses semua konten secara efektif, dan data disimpan dengan aman. Terdapat empat item yang masuk dalam kategori kurang puas seperti kecepatan akses ke layanan *streaming*, mudah berkomunikasi dengan penyedia layanan, menjelajahi konten sesuai keinginan, dan menemukan dan menonton film favorit. Hal ini bahwa perusahaan perlu mengatasi permasalahan yang terjadi pada aplikasi WeTV agar pengguna merasa puas dengan aplikasi WeTV.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoretis

Implikasi teoritis pada penelitian ini menampilkan bahwa kemudahan penggunaan, sistem informasi, dan kegunaan sistem memiliki keterkaitan yang kuat dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi. Hasil analisis kepuasan pengguna menggunakan kemudahan

penggunaan, sistem informasi, dan kegunaan sistem dalam penelitian ini dapat menjadi sebuah alat yang efektif ketika menganalisis kepuasan pengguna yang dilakukan oleh Alanzi (2022). Hal ini menunjukkan bahwa ketiga hal tersebut masih relevan untuk mengukur kepuasan pelanggan sampai saat ini. Penelitian selanjutnya dapat menggabungkan teori lainnya untuk memperdalam analisis tingkat kepuasan pengguna seperti, *End User Computing Satisfaction (EUCS)* atau *Technology Acceptance Model (TAM)*.

2. Implikasi Praktis

Implikasi praktis pada hasil penelitian ini menampilkan bahwa kemudahan penggunaan terdapat kendala yaitu kurang menyukai *User Interface (UI)*, mudah menemukan informasi, kenyamanan menggunakan aplikasi, jumlah waktu, menggunakan aplikasi kembali, puas menggunakan aplikasi. Hal ini perlunya perbaikan pada desain UI untuk meningkatkan daya tarik visual dan fungsionalitasnya. Perusahaan juga harus fokus pada penyajian informasi yang lebih intuitif agar pengguna dapat dengan mudah menemukan apa yang mereka cari. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa aplikasi memberikan pengalaman yang nyaman dan efisien, meminimalisasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas. Upaya untuk meningkatkan retensi pengguna juga harus dilakukan dengan menciptakan pengalaman yang memuaskan dan mendorong pengguna untuk kembali menggunakan aplikasi (Ritonga, 2023).

Implikasi praktis pada hasil penelitian ini menampilkan bahwa sistem informasi terdapat kendala yaitu pulih saat mengalami kendala, fitur *fullscreen* dan *subtitle*, konsisten pada navigasi, semua fitur berfungsi, dan memiliki semua fungsi dan kemampuan. Hal ini perlunya perbaikan penguatan sistem pemulihan untuk memastikan bahwa gangguan dapat diatasi dengan cepat dan efisien, sehingga meminimalisir dampak pada pengguna. Selain itu, perusahaan harus meningkatkan fitur *fullscreen* dan *subtitle* untuk memberikan pengalaman yang lebih baik. Konsistensi navigasi juga perlu ditingkatkan agar pengguna dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan berbagai fitur tanpa kebingungan. Selanjutnya, penting untuk memastikan bahwa semua fitur yang disediakan berfungsi dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Akhirnya, perusahaan harus memastikan bahwa sistem informasi memiliki semua kemampuan dan fungsionalitas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh (Ardiani & Pujiriyanto, 2022).

Implikasi praktis pada hasil penelitian ini menampilkan bahwa kegunaan sistem terdapat kendala yaitu kecepatan akses ke layanan *streaming*, mudah berkomunikasi dengan penyedia layanan, menjelajahi konten sesuai keinginan, dan menemukan dan menonton film *favorite*. Hal ini perlunya peningkatan infrastruktur teknologi untuk memastikan kecepatan akses yang optimal ke layanan *streaming*. Selain itu, perusahaan harus mengembangkan saluran komunikasi yang

lebih efisien dan responsif, baik melalui *live chat*, email, maupun fitur bantuan dalam aplikasi. Selain itu, menyediakan fitur pencarian dan rekomendasi yang lebih canggih akan membantu pengguna menjelajahi konten sesuai dengan preferensi mereka dengan lebih mudah. Terakhir, perusahaan perlu memastikan bahwa proses menemukan dan menonton film *favorite* menjadi lebih intuitif dan *user-friendly*, dengan antarmuka yang dirancang untuk memudahkan navigasi dan pencarian (Shalma Darmayanti, 2024).

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin membuat penulisan ini kurang sempurna, diantaranya yaitu:

1. Ketidakmerataan geografis dan jenis pekerjaan responden sehingga terjadi ketimpangan yang signifikan seperti tidak adanya responden yang berasal dari Kepulauan Seribu dan dominasi pelajar.
2. Penelitian ini hanya menggunakan media sosial Instagram untuk menjangkau responden yang berada di luar jangkauan peneliti dan tidak mengoptimalkan media sosial lainnya seperti Twitter, Facebook, dll.

D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat rekomendasi yang dianjurkan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Peneliti harus memastikan bahwa sampel responden yang dipilih dapat mencerminkan keragaman geografis dan jenis pekerjaan yang ada di populasi target, peneliti dapat mempertimbangkan untuk melakukan survei langsung di daerah atau jenis pekerjaan yang kurang terwakili.
2. Peneliti dapat aktif dan meningkatkan penggunaan media sosial yang relevan untuk mengidentifikasi keragaman geografis dan jenis pekerjaan responden.