

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi LMS Manulife sebagai salah satu sarana dalam hal kegiatan training. Model yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem LMS Manulife ini adalah gabungan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Dan metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk adalah metode PLS.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Konstruk kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use/PEOU*) memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness/PU*) dan bernilai positif sebesar 78,9%. Selain itu, koefisien variabel laten pada konstruk ini memiliki nilai paling besar diantara nilai koefisien variabel laten pada model hubungan antar konstruk lainnya.
2. Konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness/PU*) memiliki pengaruh signifikan terhadap konstruk sikap/minat terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology/ATU*) dan bernilai positif sebesar 31,5%.
3. Konstruk kenyamanan persepsian (*perceived enjoyment/PE*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konstruk sikap dalam penggunaan

teknologi (*attitude towards using technology/ATU*) dan bernilai positif sebesar 47,3%.

4. Konstruk kemudahan pengguna persepsian (*perceived ease of use/PEOU*) memiliki pengaruh yang signifikan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control/PBC*) dan bernilai positif sebesar 64,7%.
5. Konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness/PU*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap norma subjektif pengguna dalam menggunakan teknologi (*behavioral intention/BI*) dan bernilai positif sebesar 77,0%.
6. Konstruk sikap/minat terhadap penggunaan teknologi (*attitude towards using technology/ATU*) memiliki pengaruh signifikan terhadap konstruk minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention/BI*) dan bernilai positif sebesar 24,6%.
7. Konstruk norma subjektif (*subjective norm/SN*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konstruk minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention/BI*) dan bernilai positif sebesar 21,2%.
8. Konstruk kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control/PBC*) berpengaruh signifikan terhadap konstruk minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention/BI*) dan bernilai positif 48,4%.

Terdapat juga hal baru yang ditemukan seperti indirect effects dari PEOU terhadap BI dan SN. Juga perbedaan hasil hipotesis antara laki-laki dan perempuan.

## 5.2. Saran

### 5.2.1 Saran Metodologis

Bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini dimana case study nya adalah PT. Manulife Indonesia disarankan untuk mempertimbangkan beberapa hal berikut:

1. Menambahkan variabel-variabel eksternal di luar variabel asli yang terdapat dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) guna dapat menjelaskan lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam menggunakan sistem dikarenakan pada penelitian ini variabel yang digunakan masih terbatas pada variabel-variabel asli TAM dan TPB.
2. Lebih di eksplorasi lagi dari sisi demografi usia dan branch area. Hal ini dirasa sangat perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem LMS Manulife secara umum berpengaruh signifikan atau tidak, dikarenakan subyek penelitian ini masih terbatas pada seluruh pengguna yang hanya berada di wilayah area Jakarta saja dan tidak melihat dari demografi usia.

### 5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil hipotesis, konstruk kemudahan penggunaan menjadi fokus untuk kesadaran agen dalam menggunakan LMS, maka owner aplikasi terkait (department Agency dan *Training and Development*) dapat memberikan pelatihan dan pendampingan terhadap para pengguna dalam pengoperasian LMS itu sendiri.

Setelah dipastikan seluruh user aplikasi mampu mengeksplorasi seluruh menu LMS tahapan selanjutnya adalah improvisasi konten LMS yang tidak monoton sehingga user menemukan hal yang baru dari aplikasi tersebut. Contoh slide presentasi yang dihadirkan dalam bentuk video yang interaktif.

Jika kita melihat kepada hasil analisis demografi jenis kelamin dimana kesadaran perempuan untuk menggunakan LMS sudah muncul dengan baik tapi tidak dengan para agen laki-laki, maka langkah baiknya lebih digencarkan kembali mengenai aplikasi LMS sehingga semua pengguna dengan sendirinya tanpa harus disuruh oleh atasan untuk menggunakan LMS.