

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta”, maka kesimpulan yang dapat diambil, yakni:

##### 1. Karakteristik Demografi Responden

###### a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Penelitian ini dalam hal pengisian kuesioner, didominasi responden perempuan yang mendapatkan frekuensi 76 responden atau persentase sebesar 63.3%. Disimpulkan bahwa bagi perempuan sistem transaksi atau pembayaran melalui *mobile* lebih efektif karena konsumen dapat membayar belanjaan mereka dengan cepat dan mudah.

###### b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Penelitian ini dalam hal pengisian kuesioner, didominasi responden berusia 18-25 tahun yang mendapatkan frekuensi 69 responden atau persentase sebesar 57.5%. Disimpulkan bahwa gen z lebih senang menggunakan bank digital karena transaksi yang serba cepat, nyaman, dan aman.

c. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Penelitian ini dalam hal pengisian kuesioner, didominasi responden pendidikan akhir Diploma/Sarjana yang mendapatkan frekuensi 88 responden atau persentase sebesar 73.3%. Disimpulkan bahwa responden pendidikan akhir Diploma/Sarjana memiliki keterampilan teknis dalam menggunakan perangkat, familiaritas dengan teknologi maupun keterampilan menggunakan internet.

d. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Penelitian ini dalam hal pengisian kuesioner, didominasi responden berstatus karyawan yang mendapatkan frekuensi 69 responden atau persentase sebesar 57.5%. Disimpulkan bahwa bank digital terintegrasi dengan *e-wallet* dan *e-commerce* yang memungkinkan karyawan untuk bertransaksi dengan cepat dan bisa transaksi di luar jam kerja.

e. Karakteristik Berdasarkan Domisili

Penelitian ini dalam hal pengisian kuesioner, didominasi responden berdomisili di Jakarta Timur yang mendapatkan frekuensi 34 responden atau persentase sebesar 28.3%. Disimpulkan bahwa menurut data dari BPS tahun 2023, Jakarta Timur mendapatkan peringkat pertama dengan jumlah penduduk tertinggi sebanyak 3 juta lebih jiwa penduduk.

## **2. *Users Perceptions of Ease of Use and Satisfaction***

Kepercayaan pengguna terhadap penggunaan suatu aplikasi dilakukan dengan mudah dan dapat dipahami. Kesimpulan yang dapat diambil dari dimensi ini, yaitu mendapatkan total rata-rata 2.84 yang dimana termasuk kategori Puas (2.51-3.25). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kemudahan penggunaan dalam aplikasi Neobank, informasi dalam aplikasi Neobank terorganisir dengan baik, pengguna merasa nyaman menggunakan aplikasi Neobank, dan puas terhadap pelayanan aplikasi Neobank.

## **3. *Users Perceptions of System Information and Arrangement***

Persepsi pengguna terhadap informasi dan pengaturan sistem mengacu pada bagaimana pengguna memahami informasi maupun pengaturan yang disediakan oleh suatu aplikasi. Kesimpulan yang dapat diambil dari dimensi ini, yaitu mendapatkan total rata-rata 2.77 yang dimana termasuk dalam kategori Puas (2.51-3.25). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap aplikasi Neobank yang menyediakan cara untuk mendapatkan layanan transaksi, pemakaian kode promo yang ditawarkan oleh aplikasi Neobank, memiliki fungsi yang diharapkan, dan navigasi yang konsisten.

#### **4. *Users Perceptions of Usefulness***

Sejauh mana pengguna aplikasi percaya terhadap kegunaan maupun manfaat yang akan meningkatkan kinerjanya. Kesimpulan yang dapat diambil dari dimensi ini, yaitu mendapatkan total rata-rata 2.79 yang dimana termasuk dalam kategori Puas (2.51-3.25). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap aplikasi Neobank yang membantu memudahkan semua layanan transaksi, pengguna merasa aman saat menyimpan uang di dalam aplikasi, serta aplikasi Neobank akan berguna untuk bertransaksi.

#### **5. *Users Perceptions of Intention to Use***

Niat pengguna untuk menggunakan sebuah aplikasi. Kesimpulan yang dapat diambil dari dimensi ini, yaitu mendapatkan total rata-rata 2.86 yang dimana termasuk dalam kategori Puas (2.51-3.25). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan transaksi yang ditawarkan oleh aplikasi Neobank sehingga pengguna tetap menggunakan aplikasi Neobank walaupun menemukan aplikasi yang serupa.

#### **6. Analisis Terhadap Uji *Mean* Mengenai Hal-hal yang Perlu Ditingkatkan**

Berdasarkan analisis terhadap uji *mean* pada BAB IV, hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan oleh aplikasi Neobank, antara lain:

- a. Dimensi *ease of use and satisfaction* pada indikator “menyukai *user interface* pada aplikasi” memperoleh rata-rata 2.50 yang dimana termasuk dalam kategori Tidak Puas (1.76-2.50). Oleh karena itu, terdapat saran-saran untuk perusahaan Neobank agar memperbaiki *user interface* dalam aplikasi, seperti gunakan ukuran, warna, dan letak posisi untuk menonjolkan elemen yang penting. Lalu, sediakan fitur pencarian yang mudah digunakan. Tujuannya supaya pengguna merasa puas dan nyaman saat menggunakan aplikasi Neobank.
- b. Dimensi *system information and arrangement* pada indikator “aplikasi Neobank selalu memberikan informasi untuk memberitahu tentang kemajuan tindakan” memperoleh rata-rata 2.47 yang dimana termasuk dalam kategori Tidak Puas (1.76-2.50). Oleh karena itu, terdapat saran-saran untuk perusahaan Neobank agar dapat memperbaikinya, seperti berikan notifikasi ketika ada perubahan status transaksi atau jika ada aktivitas yang mencurigakan dalam aplikasi. Kemudian tampilkan status transaksi secara *real-time* dalam bentuk notifikasi. Tujuannya supaya pengguna merasa puas dan nyaman saat menggunakan aplikasi Neobank.
- c. Dimensi *usefulness* pada indikator “berkomunikasi dengan *customer service*” memperoleh rata-rata 2.45 yang dimana termasuk dalam kategori Tidak Puas (1.76-2.50). Oleh karena itu, terdapat saran-saran untuk perusahaan Neobank agar dapat memperbaikinya, seperti

sediakan fitur *live chat* yang memungkinkan konsumen untuk berinteraksi langsung dengan *customer service* melalui pesan teks secara *real-time*, serta sediakan bagian FAQ mengenai jawaban atas pertanyaan-pertanyaan umum. Tujuannya supaya pengguna merasa puas dan nyaman saat menggunakan aplikasi Neobank.

## **B. Implikasi**

Dari kesimpulan yang diperoleh, peneliti memberikan beberapa rekomendasi mengenai bagaimana analisis kepuasan pengguna aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta dengan menggunakan empat dimensi, antara lain:

### **1. Implikasi Teoretis**

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *ease of use and satisfaction, system information and arrangement, usefulness*, dan *intention to use* yang dikemukakan oleh Alanzi (2022), terbukti memiliki relevansi yang kuat dalam mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut di masa mendatang, serta memberikan kesempatan untuk lebih memahami dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi.

### **2. Implikasi Praktis**

Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan evaluasi perusahaan Neobank untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi Neobank,

serta dapat membantu pihak terkait dalam mengidentifikasi bagian-bagian yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi Neobank.

Adapun aspek-aspek yang perlu diperbaiki, antara lain:

- a. Dimensi *ease of use and satisfaction* pada indikator “menyukai *user interface* pada aplikasi” mendapatkan jumlah persentase jawaban setuju dan sangat setuju lebih rendah dibandingkan dengan persentase jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju yang memperoleh sebesar 48.3%. Hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap *user interface* pada aplikasi Neobank. Oleh karena itu, perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan efektivitas saat menggunakan aplikasi Neobank, seperti gunakan tipografi yang mudah dibaca, lalu gunakan kontrol yang mudah digunakan, dan gunakan tata letak yang rapih maupun konsisten.
- b. Dimensi *system information and arrangement* pada indikator “aplikasi Neobank selalu memberikan informasi untuk memberitahu tentang kemajuan tindakan” mendapatkan jumlah persentase jawaban setuju dan sangat setuju lebih rendah dibandingkan dengan persentase jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju yang memperoleh sebesar 46.7%. Hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap informasi dalam aplikasi Neobank. Oleh karena itu, perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan efektivitas saat menggunakan aplikasi Neobank, seperti

selalu memberikan notifikasi kepada pengguna mengenai aktivitas transaksi yang dilakukan oleh pengguna.

- c. Dimensi *usefulness* pada indikator “membantu berkomunikasi dengan *customer service*” mendapatkan jumlah persentase jawaban setuju dan sangat setuju lebih rendah dibandingkan dengan persentase jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju yang memperoleh sebesar 45.0%. Hal ini menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap komunikasi dengan *customer service*. Oleh karena itu, perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan efektivitas saat menggunakan aplikasi Neobank, seperti perlu melatih staf *customer service* agar mereka dapat menangani berbagai jenis pertanyaan dan masalah dengan kompeten.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin mempengaruhi kesempurnaan penulisan, diantaranya yakni:

1. Penelitian belum sepenuhnya memanfaatkan potensi media sosial, seperti Tiktok atau X dalam mencari responden penelitian karena peneliti hanya berfokus pada Instagram dan Telegram saja.
2. Penelitian ini hanya melibatkan sampel dari populasi di Daerah Khusus Jakarta, sehingga temuannya mungkin tidak mewakili seluruh populasi di wilayah tersebut.



#### **D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka rekomendasi bagi penelitian selanjutnya, yakni:

1. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat memanfaatkan potensi media sosial lainnya dalam mencari responden penelitian.
2. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat melibatkan sampel dari populasi di JABODETABEK sehingga mungkin temuannya mewakili seluruh populasi di wilayah tersebut.

