

BAB 5

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian tentang “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile dengan Pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)” dapat disimpulkan:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diketahui bahwa dimensi *end-user computing satisfaction* memperlihatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna aplikasi BSI Mobile. Hal ini didukung oleh dimensi *content* yang memperoleh persentase sebesar 95,3%. Pengguna merasa sangat puas terhadap kesesuaian informasi, kelengkapan informasi, serta kemudahan dalam memahami informasi yang disajikan oleh aplikasi BSI Mobile.
2. Berdasarkan hasil penelitian menerapkan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*), secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile berada pada kategori 'Sangat Puas' dengan nilai sebesar 83,95%.
3. Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui metode IPA (*Importance Performance Analysis*) bisa ditarik kesimpulan bahwasanya informasi mudah dipahami, estetika dan ketepatan waktu menjadi prioritas perbaikan aplikasi BSI Mobile. Kesesuaian informasi, keakuratan informasi data, kemudahan akses, kecepatan transaksi perlu dipertahankan oleh aplikasi BSI Mobile karena menjadi keunggulan dan dianggap sudah dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

4. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan *Gap Analysis*, dapat disimpulkan bahwa terdapat 8 hal yang memerlukan perbaikan karena mempunyai nilai Gap dibawah total rata-rata Gap. Aplikasi BSI Mobile perlu meningkatkan kualitas dari kelengkapan informasi, keakuratan sistem, keakuratan informasi data, kejelasan fitur, kemudahan akses, kemudahan sistem, dan kecepatan fitur.
5. Dengan keseluruhan, temuan ini memperlihatkan bahwasanya pengguna aplikasi BSI Mobile merasa “sangat puas” ketika mempergunakan aplikasi BSI Mobile. Hal tersebut didukung dari hasil dari analisis rata-rata dan hasil analisis *customer satisfaction index*. Akan tetapi, masih ada indikator yang harus dipertahankan serta diperbaiki agar terus menaikkan tingkat kepuasan pengguna.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoretis

Implikasi teoretis dalam penelitian ini merujuk pada teori sistem informasi yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), yang menekankan lima dimensi utama *accuracy*, *content*, *timeliness*, *ease of use*, serta *format* sebagai komponen krusial dalam menganalisis kepuasan pengguna kepada sistem atau aplikasi. Dalam konteks aplikasi BSI Mobile, kelima dimensi tersebut menunjukkan relevansi yang tinggi sebagai alat ukur dalam memahami persepsi dan tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut mampu menangkap aspek penting dari pengalaman pengguna secara

menyeluruh, sehingga validitas teori sistem informasi sebagai kerangka analisis semakin diperkuat.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan menegaskan bahwa kelima dimensi yang dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh tetap aplikatif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital saat ini, khususnya pada aplikasi layanan keuangan seperti BSI Mobile. Hal tersebut membuka peluang untuk beberapa penelitian kedepannya agar mengadopsi atau mengembangkan model serupa dalam mengevaluasi sistem informasi lain yang berorientasi pada pengguna. Selain itu, temuan ini dapat dijadikan referensi bagi pengembang aplikasi dan peneliti dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan berbasis digital, dengan fokus pada elemen-elemen yang benar-benar berdampak terhadap kepuasan pengguna.

2. Implikasi Praktis

Temuan penelitian pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile bisa ditarik kesimpulan bahwasanya indikator serta dimensi bisa membentuk tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile. Implikasi praktis merujuk dari temuan ini bisa dijadikan masukan untuk perusahaan perbankan atau aplikasi layanan keuangan, khususnya BSI Mobile. BSI perlu memprioritaskan perbaikan pada indikator-indikator pada aplikasi BSI Mobile yang berada dalam kuadran I pada *importance performance analysis* dan yang memiliki nilai gap lebih kecil dari total rata-rata.

Implikasi praktis yang bisa dijalankan oleh aplikasi BSI Mobile disetiap aspeknya adalah:

1. Kesesuaian informasi, aplikasi perlu menyajikan informasi yang lebih relevan dengan kebutuhan pengguna, seperti menyesuaikan fitur-fitur berdasarkan preferensi atau riwayat transaksi.
2. Informasi mudah dipahami, informasi dalam aplikasi perlu disederhanakan lagi agar lebih mudah dimengerti oleh semua segmen pengguna. Kemudian fitur-fitur seperti tanggal transaksi perlu diadakan agar pengguna dapat mencari resi transaksi sesuai tanggal menjadi lebih mudah.
3. Keakuratan transaksi, BSI Mobile harus memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan berjalan sesuai instruksi tanpa adanya kesalahan sistem, delay, atau data yang tidak sinkron.
4. Estetika, Antarmuka aplikasi perlu didesain ulang dengan pendekatan estetika modern, bersih, dan profesional. Elemen visual seperti ikon, warna, dan tata letak harus mencerminkan citra perbankan syariah yang elegan, sekaligus memberikan kenyamanan visual dalam penggunaan sehari-hari.
5. Kejelasan sistem, Struktur navigasi dan alur kerja aplikasi harus dibuat lebih intuitif. Menu dan tombol harus diberi label yang jelas dan logis, serta perlu memperlancar sistem agar mudah untuk masuk ke aplikasi.
6. Efektivitas, BSI Mobile perlu meminimalisir kendala eror atau bug saat ingin melakukan transaksi. Aplikasi perlu melakukan pengecekan

dan pengujian sistem secara rutin sebelum dan sesudah pembaruan aplikasi.

7. Ketepatan waktu, waktu respon aplikasi, terutama dalam menampilkan data atau menyelesaikan transaksi, harus dipercepat, khususnya di jam-jam sibuk atau saat banyak pengguna mengakses aplikasi secara bersamaan.
8. Kecepatan transaksi, waktu pemrosesan transaksi seperti transfer, pembayaran, atau pembelian perlu diminimalkan. Aplikasi juga perlu meminimalisir kendala eror ketika transaksi agar pengguna lebih nyaman ketika bertransaksi.

C. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menghadapi banyak keterbatasan yang bisa memengaruhi kelengkapan dan generalisasi hasil penelitian kepada kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile.

1. Cakupan wilayah penelitian hanya terbatas di DKI Jakarta dengan banyaknya responden berjumlah 150 orang. Ini dipicu dari keterbatasan sumber daya manusia serta waktu, yang berdampak pada rendahnya representasi populasi secara menyeluruh dan membatasi perluasan temuan ke kelompok atau wilayah pengguna yang lebih luas.
2. Pendekatan dalam penelitian ini belum mencakup seluruh aspek kepuasan pengguna layanan digital, karena hanya berfokus pada beberapa indikator tertentu. Akibatnya, kemungkinan terdapat aspek penting lain dari

pengalaman pengguna aplikasi BSI Mobile yang belum terakomodasi secara komprehensif.

3. Distribusi kuesioner dilakukan secara daring terbatas melalui media sosial seperti Instagram, Telegram dan WhatsApp. Cara ini menyebabkan variasi responden kurang beragam karena sebagian besar berasal dari lingkungan pertemanan peneliti dan kelompok pengguna aktif, sehingga berpotensi memunculkan bias dalam hasil penelitian.

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan Kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat rekomendasi bagi penelitian selanjutnya:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah ke luar DKI Jakarta agar data yang diperoleh lebih representatif terhadap populasi pengguna aplikasi BSI Mobile secara nasional. Selain itu, peningkatan jumlah responden juga diperlukan agar hasil penelitian memiliki validitas dan generalisasi yang lebih kuat terhadap berbagai latar belakang pengguna.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan yang lebih luas dengan mengintegrasikan indikator tambahan terkait kepuasan pengguna layanan digital, seperti keamanan data, layanan pelanggan, dan personalisasi fitur. Hal tersebut mempunyai tujuan guna mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap pengalaman pengguna aplikasi BSI Mobile.

3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode distribusi kuesioner yang lebih beragam, seperti survei lapangan, email, atau platform survei resmi. Selain itu, pemilihan responden dapat diperluas melalui pendekatan acak atau stratifikasi untuk menjangkau berbagai segmen pengguna, baik berdasarkan usia, pekerjaan, maupun tingkat penggunaan aplikasi.

