

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan melakukan analisis data melalui metode yang telah ditentukan, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan untuk dapat memperbaiki *user experience* pada aplikasi BSI Mobile.

1. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah didapat, ada beberapa item pernyataan yang harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan *user experience* pada aplikasi BSI Mobile. Item-item ini berada pada diagram kartesius kudran I yang berjumlah 3 item. Item tersebut ialah:
  - a. Saya bisa mengecek saldo rekening saya dengan BSI Mobile. Solusi pada item ini dengan mengubah tampilan pada fitur info rekening dan pengecekan saldo.
  - b. Saya dapat menggunakan fitur beli untuk membeli pulsa listrik dan sebagainya dengan BSI Mobile. Solusi pada item ini adalah dengan melakukan tinjauan kinerja pada CS dan menambahkan fitur riwayat token pada fitur pengisian token listrik.
  - c. Saya dapat membayar tagihan *e-commerce* menggunakan BSI Mobile.
2. Adanya perubahan pada menu *Home*, *side menu*, halaman awal, tempat pengisian, halaman pembelian *token* listrik, halaman pembayaran *e-commerce*, dan juga halaman pengisian *password* agar pengguna merasa lebih nyaman saat menggunakan BSI Mobile.

Hasil yang telah disimpulkan menggunakan data yang diterima sebanyak 100 responden dengan rata-rata usia 17-23 tahun sebanyak 87%. Data tersebut belum mencakup keseluruhan pengguna dari BSI Mobile itu sendiri. 100 responden merupakan jumlah yang diperoleh dikarenakan jumlah maksimal pengguna BSI Mobile tidak dapat diketahui. Dengan ini diharapkan dapat meningkatkan *user experience* BSI Mobile ke arah yang lebih positif.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan nilai *user experience* ke tingkat yang lebih positif.
2. Diharapkan Bank Syariah Indonesia dapat memahami bagian mana yang memiliki tingkat kepentingan yang lebih tinggi agar dapat meningkatkan *user experience* pada aplikasi ke tingkat yang lebih tinggi.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan analisis yang lebih mendalam pada hasil penelitian yang didapatkan dan dapat memerhatikan fitur-fitur yang ada pada aplikasi.
4. Diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan menggunakan metode lain.

Penelitian ini melakukan analisis *user experience* pada bagian permukaan saja.

Baiknya untuk penelitian selanjutnya dapat memberikan jawaban secara mendalam mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi item pernyataan.