

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap penggunaan aplikasi JakOne Mobile Merchant sebagai alat pembayaran digital di wilayah Jakarta Barat. Hasil evaluasi terhadap 100 responden menunjukkan bahwa sistem telah berfungsi secara optimal dalam mendukung transaksi harian berbasis non-tunai melalui fitur QRIS dan pencatatan keuangan. Namun, hanya 47,93% responden yang menyatakan tingkat kepuasan tertinggi, yang menandakan masih adanya celah dalam pemenuhan ekspektasi pengguna. Aspek yang paling dihargai adalah kesesuaian fitur terhadap kebutuhan operasional, sementara kecepatan layanan dan kejelasan informasi menempati skor terendah, masing-masing 41,67% dan 47,33%. Sistem keamanan diapresiasi karena dinilai mampu memberikan jaminan perlindungan data dan integritas transaksi.

Untuk meningkatkan efektivitas layanan, Bank DKI perlu mempercepat waktu pemrosesan transaksi dan menyederhanakan antarmuka agar lebih mudah digunakan, terutama bagi pelaku UMKM dengan literasi digital terbatas. Penyempurnaan visual ikon, penyajian informasi yang lebih terstruktur, serta optimalisasi stabilitas aplikasi akan berdampak langsung pada kenyamanan pengguna. Di samping itu, pelatihan digital yang bersifat praktis dan berkelanjutan penting dilakukan untuk memperluas kemampuan adaptasi teknologi di kalangan UMKM. Penambahan fitur laporan keuangan dalam berbagai format dan integrasi dengan sistem pembukuan eksternal juga akan meningkatkan daya guna aplikasi. Upaya-upaya ini diharapkan mendorong peningkatan kepuasan secara menyeluruh dan memperkuat posisi JakOne Mobile Merchant dalam ekosistem pembayaran digital lokal.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi JakOne Mobile Merchant masih tergolong sedang, diperlukan intervensi strategis yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan

digital. Aspek kecepatan transaksi dan kejelasan informasi menjadi dua indikator dengan skor terendah, sehingga perlu segera diatasi melalui optimalisasi performa sistem, termasuk peningkatan infrastruktur server dan kestabilan aplikasi agar mampu mendukung transaksi yang cepat dan efisien (Nurfadilah et al., 2024). Antarmuka pengguna juga perlu disederhanakan dengan menambahkan ikon yang lebih intuitif, navigasi yang logis, serta panduan penggunaan interaktif untuk menjangkau pelaku UMKM yang belum terbiasa dengan teknologi digital (Qoniah et al., 2023). Dalam rangka memperkuat kualitas layanan, Bank DKI disarankan menyediakan pusat bantuan yang responsif, seperti layanan *live chat* dan dukungan teknis real-time, yang dapat menjawab kebutuhan pengguna secara cepat dan akurat (Bank DKI, 2023).

Penguatan aspek edukasi menjadi bagian penting dalam strategi peningkatan kepuasan pengguna. Bank DKI sebaiknya menyelenggarakan pelatihan literasi digital secara rutin yang difokuskan pada pemahaman penggunaan fitur-fitur JakOne Mobile Merchant, mulai dari manajemen transaksi hingga pencatatan keuangan digital (Suryanto et al., 2022). Pelatihan ini dapat difasilitasi melalui kolaborasi dengan dinas UMKM dan komunitas wirausaha lokal agar jangkauannya lebih luas dan terstruktur. Selain itu, pengembangan fitur tambahan seperti integrasi pelaporan pajak, pengelolaan inventori, dan konektivitas ke platform digital lain akan memperluas fungsi aplikasi sebagai sistem manajemen usaha yang adaptif. Di sisi pengguna, pelaku UMKM diharapkan proaktif dalam mengeksplorasi fitur, memberikan masukan secara berkala, serta menjaga performa perangkat digital yang digunakan agar manfaat dari sistem dapat dioptimalkan sepenuhnya (Dahlberg et al., 2008).