

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan berbagai keluhan dari pengguna aplikasi BSB. Pengguna sering menghadapi kesulitan dalam mengakses aplikasi, melakukan aktivasi akun, dan proses transaksi. Ada banyak keluhan tentang aplikasi yang sering mengalami error, terasa ribet, atau tidak berfungsi dengan baik. Pengguna juga melaporkan kegagalan dalam transfer dan transaksi serta masalah dalam proses aktivasi yang sering tidak berhasil. Selain itu, ada keluhan mengenai aplikasi yang membutuhkan update terus menerus untuk meningkatkan kinerja. Semua ini menunjukkan bahwa pengguna mengalami frustrasi dengan stabilitas dan keandalan aplikasi, yang memerlukan perhatian segera untuk perbaikan.

5.2 SARAN

Berdasarkan keluhan yang telah teridentifikasi dari hasil penelitian, Saran perbaikan yang dapat dilakukan oleh BSB untuk meningkatkan kualitas aplikasi mobile banking yaitu:

1. Perbaiki bug dan masalah teknis untuk mengurangi error. Lakukan pengujian menyeluruh di berbagai perangkat dan kondisi.
2. Sederhanakan proses aktivasi akun dan transaksi. Tambahkan panduan yang jelas untuk memudahkan pengguna.
3. Kurangi kebutuhan update terus-menerus dengan mengoptimalkan kinerja aplikasi dan memperbaiki masalah pada versi saat ini.
4. Rancang antarmuka yang lebih user-friendly dan intuitif untuk mempermudah navigasi dan mengurangi kompleksitas.
5. Proses bisnis, seperti aktivasi akun dan transaksi, harus dievaluasi dan disederhanakan. Proses yang lebih efisien akan mengurangi kesalahan dan kegagalan, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna