BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Mengacu pada hasil dan analisis data yang telah dilaksanakan mengenai Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND *by* BSI pada Mahasiswa Jurusan Manajemen UNIMED, dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan temuan uji *path analysis* diperoleh bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI pada mahasiswa jurusan manejemen UNIMED. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika individu pengguna aplikasi *mobile banking* yaitu BYOND *by* BSI merasakan adanya kecepatan respon aplikasi, aplikasi dapat diandalkan dalam hal keakuratan dalam proses transaksi, pengguna aplikasi merasakan kesederhanaan antarmuka, dan aplikasi dapat menjamin tingkat perlindungan data serta informasi keuangan, maka tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi tersebut meningkat. Selain itu, secara keseluruhan penilaian responden terhadap kualitas sistem aplikasi tersebut berada pada kategori tinggi.
2. Berdasarkan temuan uji *path analysis* didapatkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI pada mahasiswa jurusan manajemen UNIMED. Namun, ukuran efek yang tergolong kecil. Kondisi ini menunjukkan, bahwa kualitas informasi yang berkaitan dengan kesesuaian informasi dengan kenyataan, kelengkapan seluruh informasi yang diperlukan pengguna sistem informasi, dan penyampaian informasi yang tepat waktu, turut berperan menambah kepuasan namun tidak sekuat kualitas sistem. Meskipun demikian, secara keseluruhan penilaian responden terhadap kualitas informasi aplikasi BYOND *by* BSI tetap tinggi, bahkan menjadi yang terbaik dari ketiga variabel penelitian ini.
3. Berdasarkan temuan uji path analysis diperoleh bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas informasi pada aplikasi BYOND by BSI, dengan kontribusi pengaruh terbesar di antara seluruh

hubungan langsung yang diuji dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan navigasi, aksesibilitas, dan desain tampilan yang baik tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara langsung, tetapi juga turut menentukan kualitas keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem.

4. Berdasarkan temuan uji simultan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI dibentuk oleh kombinasi kedua faktor tersebut, bukan oleh satu variabel secara terpisah. Meskipun pengaruh Kualitas Informasi secara parsial tergolong lemah, ketika digabungkan dengan Kualitas Sistem, kedua variabel mampu menjelaskan sebagian besar variasi Kepuasan Pengguna secara signifikan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di uraikan, berikut saran yang dapat diberikan:

1. Kualitas Sistem

   Penelitian ini menemukan dua item dengan nilai rata-rata terendah pada variabel Kualitas Sistem berkaitan dengan aspek performa teknis, yaitu "BYOND *by* BSI selalu stabil saat digunakan" sebesar 3,43 (KS7) dan "Waktu yang dibutuhkan BYOND *by* BSI untuk merespons setiap perintah saya terasa singkat" sebesar 3,46 (KS4). Kedua item ini juga memiliki standar deviasi yang relatif tinggi (1,000 dan 1,032), yang mengindikasikan adanya variasi pengalaman yang cukup besar antarresponden terhadap kestabilan dan kecepatan respons sistem. Oleh karena itu, disarankan agar pihak BSI memprioritaskan perbaikan pada aspek performa teknis aplikasi BYOND *by* BSI, antara lain melalui optimalisasi stabilitas sistem, pengujian beban sistem (load testing) secara berkala, khususnya pada jam-jam dengan trafik pengguna tinggi, serta meminimalkan gangguan pada aplikasi. Di sisi lain, mengingat item terkait kemudahan navigasi (KS8=4,02), aksesibilitas (KS5=4,00), dan desain tampilan (KS10=4,00) memperoleh penilaian tertinggi, disarankan agar pihak BSI tetap mempertahankan dan terus menyempurnakan aspek-aspek tersebut sebagai

kekuatan utama aplikasi.

2. Kualitas Informasi

   Penelitian ini menemukan item dengan nilai rata-rata terendah pada variabel Kualitas Informasi adalah "Informasi masa lalu (historis) pada BYOND *by* BSI tersedia dengan lengkap" sebesar 3,80 (KI5), diikuti oleh item "BYOND *by* BSI memberikan informasi yang bebas dari kesalahan" sebesar 3,92 (KI2). Oleh karena itu, disarankan agar pihak BSI menyempurnakan fitur riwayat transaksi pada aplikasi BYOND *by* BSI dapat menampilkan riwayat transaksi yang lebih detail sesuai dengan kebutuhan para pengguna. Sementara itu, mengingat item terkait kesesuaian informasi dengan kondisi sebenarnya (KI3=4,11), kemutakhiran (KI7=4,09), dan akurasi (KI1=4,08) memperoleh penilaian tinggi, disarankan agar pihak BSI tetap menjaga konsistensi kualitas konten informasi tersebut sebagai keunggulan yang sudah dirasakan baik oleh pengguna.

3. Kepuasan Pengguna

   Penelitian ini menemukan tiga dari delapan item pada variabel Kepuasan Pengguna berada pada kategori sedang, yaitu "Saya bersedia mempromosikan BYOND *by* BSI pada orang lain" sebesar 3,22 (KP7), "Saya berencana menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI dalam jangka panjang" sebesar 3,34 (KP5), dan "Jika ada yang bertanya tentang aplikasi *mobile* banking, saya tidak ragu untuk menyarankan aplikasi BYOND *by* BSI" sebesar 3,37 (KP8). Oleh karena itu, disarankan agar PT Bank Syariah Indonesia menyusun strategi seperti peningkatan kualitas pengalaman penggunaan, penyediaan program apresiasi bagi pengguna aktif, serta penguatan komunikasi mengenai keunggulan dan fitur unk BYOND *by* BSI dibandingkan aplikasi *mobile* banking lainnya. Dengan demikian, kepuasan pengguna yang sudah tinggi terhadap performa aplikasi saat ini diharapkan dapat menjadi kesediaan yang lebih besar untuk merekomendasikan dan terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang