

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sebuah aplikasi dianggap baik jika pengguna dapat dengan mudah mempelajari cara menggunakannya tanpa adanya hambatan atau kebingungan, dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien. Hal ini melibatkan kemudahan dalam menavigasi antarmuka, aksesibilitas ke fitur dan informasi penting, serta penggunaan ikon atau simbol yang mudah dimengerti, merasa puas dengan pengalaman penggunaannya. Aplikasi dapat dikatakan baik jika tingkat kesalahan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut rendah. Dengan adanya penelitian mampu memberi nilai baik tentang pemahaman nilai penting yang dijaga dan dikembangkan jika ingin membangun sebuah aplikasi yang baik dengan nilai usability yang tinggi.

Berdasarkan hasil perhitungan skor SUS seperti yang terlampir menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* BCA memiliki skor rata-rata SUS tertinggi dengan nilai 59,5454, lalu diikuti dengan BNI mendapat skor 58,333. Aplikasi *mobile banking* MANDIRI mendapatkan skor 57,348, BRI mendapatkan skor 56,666, dan yang terakhir ialah CIMB yang mendapatkan skor terendah sebesar 55,378.

Penelitian ini menguji setiap indikator ataupun kategori Nielsen model dari kelima aplikasi *mobile banking* yang diuji dalam penelitian ini maka didapatkan nilai kategori *Learnbility* dengan skor tertinggi diperoleh oleh Bank BNI dengan nilai rata-rata 4,375. Kategori *Memorability* didapatkan oleh Bank BCA dengan nilai rata-rata 4,448. Kategori *Efficiency* dengan skor tertinggi diperoleh Bank BNI dengan skor rata-rata 4,399. Kategori *Error* dengan skor tertinggi dipatkan oleh Bank BNI dengan nilai rata-rata 4,219. Kategori *Satisfaction* dengan skor tertinggi didapatkan oleh Bank BNI dengan nilai rata-rata 4,418. Kategori terakhir ialah *System Usability* dengan skor tertinggi diperoleh oleh Bank Mandiri dengan nilai rata-rata 4,444

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian , diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk pembaca dan pengembang aplikasi *mobile banking* yang diuji dalam penelitian ini yang menguji faktor nilai usability seperti *learnbility*, *memorability*, *error*, *efficiency*, *satisfaction* dan *system usability* dalam mempengaruhi evaluasi pengembangan aplikasi mobile banking serta pengalaman pengguna menggunakan aplikasi mobile banking.

Penelitian selanjutnya juga diharapkan mampu mendapatkan responden yang lebih banyak dan menambahkan metode lain yang bisa menganalisis tingkat kepuasan dari user dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan untuk aplikasi mobile banking yang ada dalam penelitian ini. Diharapkan juga penelitian selanjutnya dapat menambahkan metode yang bisa mengidentifikasi lebih rinci kekurangan masing-masing *mobile banking* agar menghasilkan rekomendasi yang baik dengan mengembangkan desain antarmuka memenuhi nilai *usability*.