BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Fingoal berbasis mobile dari perspektif pengguna awal, menggunakan kerangka M-S-QUAL yang mencakup lima dimensi: *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, dan *Responsiveness*. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap data kuesioner dari 30 responden yang mengikuti simulasi penggunaan selama dua minggu, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

- 1) Secara umum, kualitas layanan aplikasi Fingoal dinilai positif oleh pengguna awal. Dimensi *Privacy*, *Efficiency*, dan *Fulfillment* mendapatkan skor tinggi, dengan persepsi yang sangat baik terhadap keamanan data, kemudahan penggunaan, dan pemenuhan fungsi layanan. Dimensi *System Availability* dan *Responsiveness* mendapat skor lebih rendah, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kestabilan sistem dan kecepatan tanggapan aplikasi.
- 2) Semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini mendapatkan dukungan dari data deskriptif. Dimensi *Efficiency* (H_1) berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas layanan dengan skor 4,21, menunjukkan bahwa semakin efisien aplikasi, semakin baik persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Dimensi *System Availability* (H_2) memperoleh skor rata-rata 3,67, yang menunjukkan hubungan positif, meskipun dengan tingkat pengaruh yang moderat. Dimensi *Fulfillment* (H_3) mendapat dukungan kuat dengan skor 4,13, menunjukkan pengaruh positif yang kuat terhadap kualitas layanan. Dimensi *Privacy* (H_4) memperoleh skor tertinggi 4,27, yang menunjukkan pengaruh positif yang sangat kuat terhadap kualitas layanan. Sedangkan, dimensi *Responsiveness* (H_5) mendapat skor 3,58, menunjukkan pengaruh positif meskipun terbatas, dengan skor yang lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran dapat diajukan untuk pengembangan lebih lanjut, baik dari sisi praktis maupun akademik:

5.2.1 Saran Praktis

- 1) Perbaikan pada dimensi *System Availability*. Pengembang aplikasi perlu memastikan sistem berjalan dengan lebih stabil dan minim gangguan teknis, terutama pada jam-jam penggunaan tinggi. Investasi pada infrastruktur *backend*, monitoring performa server, dan pengelolaan *error* secara *real-time* dapat menjadi langkah strategis.
- 2) Optimalisasi fitur bantuan dan umpan balik pengguna. *Responsiveness* dapat ditingkatkan melalui fitur bantuan yang lebih interaktif, seperti chatbot, pusat bantuan kontekstual (*in-app help*), atau penjadwalan bantuan langsung. Selain itu, sistem notifikasi yang lebih informatif dapat membantu menjaga keterlibatan pengguna secara berkelanjutan.
- 3) Iterasi desain berdasarkan masukan pengguna. Mengingat aplikasi masih dalam tahap pengenalan, pengembang dapat menggunakan data dari penelitian ini sebagai dasar untuk melakukan evaluasi desain, baik dari sisi UI/UX maupun alur tugas pengguna.
- 4) Peningkatan komunikasi fitur AI. Mengedukasi pengguna tentang cara kerja dan batasan fitur berbasis AI dapat meningkatkan pemahaman dan mengurangi ekspektasi yang tidak realistis, yang berpotensi memengaruhi persepsi *Fulfillment* dan *Responsiveness*.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

- 1) Perluasan sampel dan waktu pengamatan. Penelitian ini terbatas pada 30 responden dan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Studi lanjutan sebaiknya menggunakan metode longitudinal atau eksperimen untuk melihat perubahan persepsi dari waktu ke waktu, atau membandingkan Fingoal dengan aplikasi sejenis.

- 2) Analisis inferensial yang lebih mendalam. Meskipun penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, penelitian berikutnya dapat menggunakan regresi berganda atau SEM (*Structural Equation Modeling*) untuk menguji pengaruh antar dimensi secara lebih komprehensif.
- 3) Eksplorasi faktor moderasi atau mediasi. Faktor-faktor seperti literasi keuangan digital, pengalaman sebelumnya dengan aplikasi fintech, atau kepercayaan terhadap teknologi dapat diteliti lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana variabel-variabel tersebut memoderasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Dengan mempertimbangkan saran-saran ini, baik pengembang aplikasi maupun peneliti berikutnya dapat berkontribusi dalam memperkuat pengembangan layanan keuangan digital yang adaptif, aman, dan berorientasi pada pengalaman pengguna yang positif.