

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian serta saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi keberlanjutan penggunaan terhadap aplikasi PLN Mobile, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, terdapat lima hipotesis diterima dan satu hipotesis ditolak. *Human-computer interaction* dipengaruhi oleh *system quality*, *information quality*, dan *task-technology fit* yang sesuai dengan aplikasi PLN Mobile. Sayangnya, *skill* tidak memiliki pengaruh terhadap pengalaman *human-computer interaction*. Lebih lanjutnya, *Human-computer Interaction* dan *Trust* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi PLN Mobile.
2. Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil tersebut kepada PLN sebagai penyedia layanan aplikasi PLN Mobile yaitu meningkatkan kualitas sistem dengan memastikan bahwa sistem berjalan secara lancar dan fokus pada perbaikan eror yang sering dikeluhkan pengguna seperti permasalahan input data dan metode pembayaran yang digunakan. Selain itu, pentingnya pembaruan aplikasi setiap enam bulan hingga satu tahun sekali untuk terus menciptakan inovasi baru terhadap antarmuka pengguna, fitur-fitur aplikasi, dan layanan yang ditawarkan

dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. PLN sebagai pihak penyedia layanan dapat meningkatkan keamanan yang tinggi ketika melakukan transaksi dan terhadap data pribadi pengguna, salah satunya dapat dengan menambahkan harus menginputkan kode akses ketika pengguna akan melakukan transaksi. Sehingga, tingginya tingkat keamanan sistem juga menimbulkan tingginya kepercayaan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, adapun saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya antara lain :

1. Penelitian berikutnya dapat mempelajari lebih lanjut terkait pengaruh keterampilan terhadap pengalaman pengguna dan mengeksplorasi bagaimana aspek dari keterampilan tersebut seperti tampilan antara muka dan keahlian sumber daya manusia dapat mempengaruhi pengalaman dalam interaksi antara manusia dan komputer.
2. Penelitian berikutnya dapat mengeksplorasi lebih lanjut dengan *Human-Computer Interaction* sebagai variabel mediasi untuk melihat pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antar variabel.