

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Google's HEART Metrics* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *HEART Metrics*, tingkat kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI secara umum berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Variabel *Happiness*, *Adoption*, dan *Retention* berhasil mencapai *goals*, menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kemudahan penggunaan, pemanfaatan fitur, serta konsistensi layanan aplikasi. Namun, variabel *Engagement* dan *Task Success* masih berada di bawah target pada beberapa atribut, mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek interaksi pengguna dan keandalan sistem agar pengalaman pengguna semakin optimal.
2. Berdasarkan analisis IPA, sebagian besar atribut layanan berada pada kuadran II, yang menunjukkan bahwa pengguna menilai atribut tersebut penting dan puas dengan kinerjanya. Hal ini memperkuat temuan *HEART Metrics* bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Wondr by BNI berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Meskipun demikian, beberapa atribut lain tetap perlu disempurnakan, seperti kualitas promosi (H5), interaksi pengguna (E3, E4), pemanfaatan fitur favorit (R3), keandalan sistem (T5, T6), serta

responsivitas layanan pelanggan (T7). Upaya perbaikan ini bersifat penyempurnaan, sehingga akan semakin memperkuat pengalaman positif yang sudah dirasakan pengguna.

5.2 Saran

Berikut ini merupakan saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut:

1. Pihak pengembang dan manajemen aplikasi Wondr by BNI diharapkan tidak hanya melakukan evaluasi kinerja aplikasi secara berkala, tetapi juga menindaklanjutinya dengan langkah nyata.
 - Pada aspek kualitas promosi (H5), Tim *sales and marketing* disarankan untuk melakukan kampanye promosi yang lebih tersegmentasi melalui *digital campaign*, *referral program*, dan kolaborasi dengan *influencer*. Selain itu, konten edukatif di media sosial juga dapat ditingkatkan guna memperkuat kepercayaan merek dan potensi *word-of-mouth*.
 - Pada aspek interaksi pengguna (E3, E4), Tim pengembang aplikasi sebaiknya melakukan evaluasi tampilan menu agar lebih sederhana serta memperkuat integrasi dengan layanan tagihan, sehingga fitur ini lebih sering digunakan oleh pengguna. Selain itu, untuk meningkatkan *user engagement* di luar fungsi transaksi dapat menambahkan fitur hiburan ringan (seperti *financial tips* harian atau kuis interaktif) serta menyediakan informasi keuangan yang relevan.
 - Pada aspek pemanfaatan fitur favorit (R3), Tim pengembang aplikasi disarankan untuk mempertahankan opsi kustomisasi sekaligus

menambahkan edukasi dalam aplikasi agar pengguna mengetahui cara menampilkan dan memanfaatkan fitur favorit. Selain itu, sistem rekomendasi otomatis berbasis perilaku pengguna juga dapat dipertimbangkan untuk membuat fitur favorit lebih personal.

- Pada aspek keandalan sistem (T5, T6), Tim pengembang aplikasi disarankan untuk mempertimbangkan langkah-langkah penguatan stabilitas sistem, seperti peningkatan kapasitas server, penerapan sistem pemulihan otomatis (*auto-recovery*), serta pengujian rutin. Mekanisme *quality assurance testing (QA testing)* dan pelaporan *bug* juga sebaiknya diperkuat agar kinerja aplikasi tetap konsisten meskipun trafik tinggi.
- Pada aspek responsivitas layanan pelanggan (T7), Bagian *customer service* disarankan untuk meningkatkan kecepatan penanganan keluhan pengguna. Pada saat penelitian ini dilakukan, fitur *Chat Us* belum tersedia pada aplikasi Wondr sehingga peneliti menyarankan penambahan kembali fitur tersebut. Adapun setelah penelitian ini selesai dilaksanakan, pihak BNI telah memperbarui aplikasi dengan menambahkan fitur *Chat Us*. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan pada aspek komunikasi pelanggan menjadi perhatian penting bagi pengembang aplikasi. Selain itu, perluasan jam layanan, serta pelatihan *complaint handling* bagi staf juga penting agar responsivitas semakin optimal.

2. Penelitian selanjutnya, disarankan mengeksplorasi objek yang berbeda serta memperluas cakupan atau segmentasi responden agar hasil analisis lebih beragam dan dapat dibandingkan secara lebih luas. Selain itu, dapat dipertimbangkan penggunaan metode kombinasi lain seperti mengintegrasikan *HEART Metrics* dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) sehingga hubungan antar variabel kepuasan dan pengalaman pengguna dapat dianalisis secara lebih mendalam dan komprehensif.