

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian yang sudah saya lakukan melalui aplikasi MyPertamina bagaimana meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan penggunaan aplikasi MyPertamina maka dari itu penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam melakukan pemberian BBM dan produk Pertamina lainnya secara cashless melalui aplikasi, hal ini dapat mengurangi waktu transaksi di SPBU dan menghindari masalah uang kembali.
2. Keamanan data *customer* Pertamina menggunakan *enkripsi end-to-end* untuk data sensitive dan tidak menyimpan informasi kartu kredit customer di aplikasi.
3. Efisiensi waktu dan energi aplikasi MyPertamina secara signifikan meningkatkan efisiensi dalam pembelian BBM. Pengguna dapat melakukan pembayaran langsung melalui aplikasi, mengeliminasi kebutuhan untuk antri dalam pembayaran di SPBU.

## 5.2 Saran

Saran penulis dari kegiatan penelitian yang dilakukan pada aplikasi MyPertamina adalah:

1. Pertamina perlu meningkatkan lagi keamanan dan stabilitas aplikasi yang mereka miliki walaupun mereka sudah baik dalam menangani hal ini.
2. Melakukan edukasi kepada pengguna dan harus ditingkatkan untuk memaksimalkan adopsi pengguna yang efektif serta fitur offline atau mode hemat data dapat membantu mengatasi masalah konektivitas.
3. Perlu adanya kolaborasi antara Pertamina dan pemerintah maupun pihak terkait untuk mengatasi kesenjangan dalam mengembangkan digitalisasi yang dilakukan

