

BAB V

PEENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai optimalisasi fitur aplikasi BNI Mobile Banking dalam meningkatkan engagement pengguna, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat engagement pengguna BNI Mobile Banking menunjukkan kondisi yang cukup baik dari sisi perilaku (behavioral engagement), yang ditandai dengan tingginya frekuensi penggunaan aplikasi dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Namun demikian, dari sisi kognitif dan emosional, engagement pengguna masih belum optimal. Hal ini terlihat dari terbatasnya pemanfaatan fitur serta belum kuatnya keterikatan pengguna terhadap aplikasi.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi engagement pengguna meliputi kualitas fitur, kemudahan penggunaan, keamanan sistem, dan inovasi layanan. Keempat faktor tersebut memiliki keterkaitan yang saling memengaruhi dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan.
3. Kualitas fitur BNI Mobile Banking secara umum sudah tergolong baik, terutama dalam hal kelengkapan dan keamanan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti penyederhanaan alur transaksi, peningkatan kecepatan sistem, serta peningkatan relevansi fitur terhadap kebutuhan pengguna.

4. User Interface (UI) dan User Experience (UX) memiliki peran penting dalam meningkatkan engagement pengguna. UI yang sederhana dan intuitif serta UX yang memberikan pengalaman positif akan meningkatkan kepuasan dan mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.
5. Strategi optimalisasi fitur yang dapat dilakukan meliputi penyederhanaan alur transaksi, pengembangan fitur berbasis kebutuhan pengguna, peningkatan sistem keamanan, optimalisasi UI dan UX, integrasi layanan digital, serta pengembangan fitur personalisasi. Strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan engagement, kepuasan, dan loyalitas pengguna

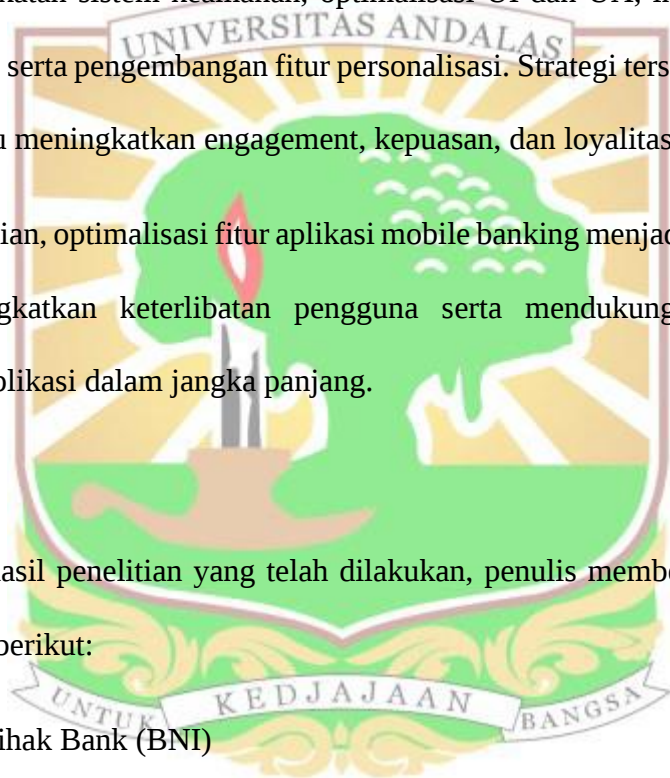
Dengan demikian, optimalisasi fitur aplikasi mobile banking menjadi faktor penting dalam meningkatkan keterlibatan pengguna serta mendukung keberlanjutan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang.

5.2

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank (BNI)
 - a. Perlu dilakukan penyederhanaan alur transaksi agar lebih efisien dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan pengguna.
 - b. Meningkatkan kualitas User Interface (UI) agar lebih sederhana, menarik, dan intuitif.
 - c. Mengembangkan fitur yang lebih relevan dengan kebutuhan pengguna melalui analisis perilaku pengguna.



- d. Meningkatkan performa dan stabilitas sistem untuk mengurangi potensi gangguan dalam penggunaan aplikasi.
- e. Mengembangkan fitur personalisasi guna meningkatkan pengalaman pengguna secara individual.
- f. Melakukan inovasi layanan secara berkelanjutan agar tetap kompetitif dalam industri perbankan digital.

2. Bagi Pengguna

- a. Disarankan untuk menggunakan data empiris seperti kuesioner atau wawancara agar hasil penelitian lebih mendalam dan terukur.
- b. Mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna.
- c. Melakukan studi komparatif dengan aplikasi mobile banking lain untuk memperoleh hasil analisis yang lebih komprehensif.

5.3

Penutup

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan perbankan digital, khususnya dalam meningkatkan engagement pengguna melalui optimalisasi fitur aplikasi. Dengan adanya pengembangan yang berorientasi pada pengguna, diharapkan aplikasi mobile banking dapat memberikan pengalaman yang lebih baik serta meningkatkan loyalitas pengguna dalam jangka panjang.