

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “*Analisis Usability Aplikasi Pln Mobile Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus)*”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* terhadap 385 responden pengguna aplikasi PLN Mobile di Kota Jambi, diperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 71,82. Nilai tersebut berada di atas skor standar SUS global (68), yang berarti aplikasi PLN Mobile termasuk dalam kategori “*Good*” dengan grade scale C dan acceptability range “*Acceptable*”.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PLN Mobile telah memiliki tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) yang baik. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi mudah dipahami, fitur-fitur utama mudah diakses, serta tampilan antarmuka cukup menarik dan informatif. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi PLN Mobile telah mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna dalam memperoleh layanan kelistrikan secara digital.
3. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait kecepatan respon sistem, kestabilan koneksi aplikasi, serta navigasi pada beberapa menu yang dinilai kurang efisien. Beberapa pengguna

juga mengeluhkan adanya gangguan teknis seperti *error* saat proses login dan penggunaan fitur pengaduan.

4. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile berada pada kategori baik, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam aspek *user experience* agar aplikasi dapat mencapai tingkat “*Excellent*” dalam skala SUS.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi PLN Mobile telah layak digunakan dan diterima oleh masyarakat sebagai media layanan digital PLN, namun memerlukan pengembangan berkelanjutan agar semakin optimal dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk pengembang aplikasi PLN Mobile, disarankan agar segera melakukan perbaikan pada aspek *usability*, khususnya pada bagian stabilitas sistem, kecepatan respon, dan kejelasan navigasi antar fitur. Penyediaan panduan penggunaan yang interaktif serta penyederhanaan tampilan antarmuka sangat penting untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pengguna.
2. Untuk pihak manajemen PT PLN (Persero), hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja layanan digital serta dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas aplikasi. Penguatan

sistem evaluasi berkala, optimalisasi pelayanan berbasis pengguna, serta peningkatan sosialisasi digital kepada masyarakat akan membantu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar melengkapi pendekatan kuantitatif dengan metode kualitatif seperti wawancara atau observasi langsung guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan kendala pengguna. Penelitian juga dapat diperluas ke wilayah lain atau menggunakan metode tambahan seperti *User Experience Questionnaire (UEQ)* untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.