

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pengolahan data pada bab sebelumnya menggunakan Model Penerimaan Teknologi dengan 5 pemahaman: Kegunaan, Kemudahan, Sikap Pengguna Teknologi, Minat Perilaku Penggunaan Teknologi, Penggunaan Yang Sesungguhnya untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Pengguna yang meliputi Perasaan Puas, Selalu Melakukan aktivitas melalui Aplikasi PLN *Mobile*, Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain, Kondisi transaksi sesuai dengan harapan. Penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata interpretasi skor kegunaan sebesar 85%. Persepsi kemudahan sebesar 87,33%, sikap penggunaan teknologi sebesar 89%, minat perilaku penggunaan teknologi sebesar 85,66%, penggunaan yang sesungguhnya sebesar 85%.
2. Setelah menggunakan model penerimaan teknologi untuk mengetahui faktor-faktor diterimanya teknologi tersebut terhadap kepuasan penggunaannya, skor yang didapat pada dimensi kepuasan pengguna sebesar 85% dari empat indikator kepuasan pengguna.
3. Secara keseluruhan menunjukkan hasil dari rata-rata model penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna sebesar 86,12% atau pada tingkat Sangat Kuat. Hasil interpretasi skor tersebut menunjukkan bahwa Warga Kampoeng Jawa Sukajadi Banyuasin III sangat puas dengan kinerja Aplikasi PLN *Mobile* dikarenakan perasaan puas, selalu melakukan aktivitas melalui aplikasi pln *mobile*, akan merekomendasikan kepada orang lain, kondisi transaksi sesuai dengan harapan.

5.2 Saran

1. Meningkatkan proses sosialisasi sehingga inovasi layanan PLN *Mobile* benar-benar diketahui oleh masyarakat luas hingga daerah pelosok serta lebih mengenalkan bagaimana cara pengoperasiannya.
2. Untuk pelanggan yang tidak memiliki gadget sehingga tidak dapat mengunduh aplikasi PLN *Mobile* tetap dapat mengakses layanan lain di web resmi PLN yaitu *www.pln.co.id* atau telepon *call center* 123 maupun bisa langsung datang ke kantor, sehingga diharapkan PLN tetap meningkatkan kualitas layanan lain selain di aplikasi PLN *Mobile*.
3. Melakukan *updating* fitur-fitur yang ada dalam inovasi layanan PLN *Mobile* secara berkala agar proses layanan yang diberikan semakin beragam dan juga mempercepat waktu pelayanan, seperti adanya layanan pembelian token untuk pelanggan listrik Prabayar sehingga segala bentuk transaksi dan pelayanan dapat langsung terhubung oleh aplikasi ini.
4. Melakukan kerjasama dengan Perusahaan *Provider* untuk meningkatkan kualitas jaringan sinyal sehingga pelayanan yang diberikan melalui PLN *Mobile* dapat berjalan dengan lancar.