

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I sampai dengan bab IV mengenai pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Elektronik pada Mahasiswa Unikom Pengguna Mobile Banking BNI KCP Unikom, maka peneliti menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Elektronik. Terdapat hubungan yang kuat dan bersifat positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan Kualitas Sistem maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Elektronik menjadi optimal. Namun, masih terdapat hal yang menyebabkan Kualitas Sistem belum optimal yaitu pada indikator Kenyamanan Akses sehingga menyebabkan kepuasan pengguna belum sepenuhnya baik.
- 2) Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Elektronik. Terdapat hubungan yang sedang dan bersifat positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan Persepsi Kemudahan Penggunaan maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Elektronik menjadi

optimal. Namun, masih terdapat hal yang menyebabkan Persepsi Kemudahan Penggunaan belum optimal yaitu pada indikator mudah dipelajari sehingga menyebabkan kepuasan pengguna belum sepenuhnya baik.

- 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Elektronik. Terdapat hubungan yang sedang dan bersifat positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan Kualitas Pelayanan maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Elektronik menjadi optimal. Namun, masih terdapat hal yang menyebabkan Kualitas Pelayanan belum optimal yaitu pada indikator *Tangibles* (Berwujud) sehingga menyebabkan kepuasan pengguna belum sepenuhnya baik.

5.2. Saran

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Elektronik, maka peneliti akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1. Saran Praktis

- 1) Kualitas Sistem sudah baik. Namun masih ditemukan penggunaan mobile banking BNI yang mengalami gangguan error. Sebaiknya pihak BNI meningkatkan kinerja sistem (*feedback mechanism*) secara periodik. Tinjauan periodik ini tentunya untuk menjamin sistem berjalan dengan baik, dengan

memonitor sistem secara terus-menerus terhadap potensi masalah. Dengan begitu kualitas sistem akan terjaga dengan baik dan pengguna akan merasakan kepuasan dalam penggunaannya

- 2) Persepsi kemudahan penggunaan sudah baik. Namun masih ditemukan pengguna yang mengalami kesulitan di awal penggunaan mobile banking BNI, oleh karena itu baiknya pihak BNI melakukan optimasi UI (*User Interface*) dan UX (*User Experience*) aplikasinya serta memberikan *Support System* yang handal untuk mengatasi segala kendala pada fitur mobile banking BNI yang dialami oleh pengguna. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan yang lebih kepada pengguna pada saat menggunakan aplikasi mobile banking BNI.
- 3) Kualitas pelayanan sudah baik. Namun masih adanya keluhan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu pihak BNI KCP Unikom diharapkan agar memonitoring dan mengevaluasi aspek pelayanan prima yaitu *attitude*, *attention* dan *action* yang dilakukan oleh costumer service BNI KCP Unikom secara rutin dan penambahan jumlah costumer service dan kursi ruang tunggu. Hal tersebut dilakukan agar pada saat pengguna menggunakan pelayanan costumer service BNI KCP Unikom tersebut nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dan apabila hal ini dilakukan dengan baik, maka akan berdampak juga pada kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya.

5.2.2. Saran Akademis

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai kualitas sistem, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis elektronik, disarankan dapat meneliti variabel-variabel lainnya seperti kualitas informasi, *perceived usefulness*, *computer self efficacy* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis elektronik. Selain itu penulis menyarankan untuk menambah keakuratan hasil penelitian serta meneliti objek lainnya agar diperoleh kesimpulan yang berbeda dibandingkan dari penelitian sebelumnya.