

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis data dan pembahasan, maka diambil kesimpulan:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) UP3 Padang. Semakin meningkatnya Kualitas Layanan aplikasi PLN *Mobile* maka akan meningkatkan juga Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi tersebut dikalangan pengguna aplikasi PLN *Mobile*.
2. Perilaku Keuangan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) UP3 Padang. Semakin kuatnya perilaku keuangan pelanggan ternyata belum bisa meningkatkan dan mempengaruhi Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Keuangan dalam pemanfaatan aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) UP3 Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meningkatnya Kualitas Layanan juga akan meningkatkan Perilaku Keuangan pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.
4. Perilaku Keuangan tidak dapat memediasi Kualitas Layanan terhadap Pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) UP3 Padang. Hal ini terlihat bahwa secara langsung Kualitas Pelayanan sudah mempengaruhi

Efektivitas Penggunaan Aplikasi tanpa perlu variabel mediator Perilaku Keuangan.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

### 1. Saran bagi PT. PLN (Persero) UP3 Padang:

- Fokus pada peningkatan keandalan server saat *peak season* pembayaran tagihan guna meminimalisir kegagalan transaksi.
- Penguatan edukasi literasi keuangan digital untuk meningkatkan penetrasi pengguna aktif dari segmen pelanggan tradisional.
- Melakukan strategi Inklusi Digital (Penetrasi Pasar) karena mengingat terdapat gap sebesar 68,1% antara total pelanggan dengan pengguna aktif transaksi, manajemen disarankan melakukan strategi "*Digital Literacy Roadshow*" yang menyasar kelompok masyarakat menengah kebawah atau pelaku UMKM di wilayah kerja PT PLN (Persero) UP3 Padang untuk memberikan pendampingan langsung penggunaan fitur finansial di aplikasi PLN Mobile.
- Implementasi *Fitur Self-Monitoring & Budgeting* agar semakin mempertajam perilaku keuangan positif. Aplikasi PLN Mobile perlu menyematkan fitur "Estimasi Biaya Berjalan". Fitur ini memungkinkan pelanggan memprediksi tagihan diakhir bulan berdasarkan pemakaian harian, sehingga memperkuat fungsi aplikasi sebagai alat kontrol finansial.
- Peningkatan Infrastruktur *Backend* guna mengantisipasi lonjakan transaksi di masa depan, stabilitas server saat periode puncak pembayaran (tanggal 1-20

setiap bulan) harus menjadi prioritas untuk menjaga persepsi kualitas layanan.

## 2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

- Eksplorasi Variabel Moderasi: Peneliti selanjutnya disarankan memasukkan variabel Faktor Demografi (Usia, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan) sebagai variabel moderasi, untuk melihat apakah perbedaan kelompok sosial memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi dengan cara yang berbeda.
- Analisis Keamanan Siber: Mengingat perilaku keuangan melibatkan data sensitif, penambahan variabel Persepsi Risiko Keamanan (*Perceived Security Risk*) sangat relevan untuk ditambahkan guna melihat pengaruhnya terhadap kepercayaan pelanggan dalam bertransaksi dalam skala besar.
- Metode penelitian disarankan menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan melakukan wawancara mendalam kepada kelompok pelanggan yang "tidak aktif" untuk memahami hambatan psikologis mereka dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi generalisasi hasil, antara lain:

- Penelitian ini hanya terbatas pada wilayah kerja PT. PLN (Persero) UP3 Padang, sehingga hasilnya belum tentu mencerminkan kondisi efektivitas penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di wilayah lain dengan karakteristik sosial ekonomi yang berbeda.

- Model penelitian ini hanya berfokus pada dua variabel independen (Kualitas Layanan dan Perilaku Keuangan), sedangkan masih banyak faktor lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi, seperti faktor kepercayaan (*trust*), keamanan (*security*), dan pengaruh sosial (*social influence*).
- Metode pengumpulan data yang dikumpulkan bersifat *self-reported* melalui kuesioner, yang berpotensi menimbulkan bias subjektivitas responden dalam menilai persepsi mereka terhadap kualitas layanan dan perilaku mereka sendiri.