

## V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah menggunakan metode SUS (*system usability scale*) untuk mengevaluasi *usability* dari aplikasi PLN *mobile* Kota Jambi. Evaluasi dilakukan dengan menyebarkan questioner kepada para pengguna PLN *mobile* Kota Jambi, questioner tersebut menggunakan skala *likert*. Setelah questioner disebar dan mendapatkan hasil, kemudian hasil questioner tersebut dihitung dengan aturan hitung pada metode SUS.

Hasil yang didapatkan saat penelitian dengan menyebarkan questioner yaitu berupa skor SUS adalah 57,75 untuk hasil *persentil rank* 20% yang berada di *grade* D yang artinya kurang memuaskan pengguna, nilai *adjective* dengan berdasarkan skor SUS 57,75 maka skala *adjective* tergolong OK/cukup yang berarti aplikasi sudah layak, *acceptability* skor tersebut mempunyai arti sudah terima secara *marginal*/sementara, namun masih butuh peningkatan seperti melengkapi isi fitur yang mana dibutuhkan pengguna. *Net Promoter Score* (NPS) responden dalam penelitian ini diketahui bersifat *passive* yang mana artinya pengguna cukup puas saat penggunaan aplikasi PLN *mobile* Kota Jambi.

### 5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengembang aplikasi PLN *mobile* Kota Jambi diharapkan agar dapat mengembangkan aplikasi dan melengkapi fitur yang dibutuhkan oleh pengguna dan lebih mempercepat merespon ketika ada nya keluhan agar para pengunjung lebih nyaman dalam menggunakan sistem dan lebih mudah dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dari aplikasi PLN *mobile* Kota Jambi.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengevaluasi dengan metode yang berbeda ataupun melakukan perbandingan evaluasi dengan menggunakan lebih dari satu metode.

3. Disarankan untuk peneliti selanjutnya supaya bisa memakai sampel lebih dari 50.
4. Fitur yang ada di aplikasi digunakan sesuai dengan semestinya, mungkin butuh penambahan beberapa menu yang di butuhkan, lalu untuk hambatan nya yang masih sering dikecewakan dengan kurang nya respon dari pihak PLN, tetapi dari hasil dari penelitian untuk aplikasi PLN *mobile* sementara pada skala *adjectives* penggunaan aplikasi PLN *mobile* tergolong cukup yang berarti sudah layak untuk digunakan dan fitur didalam butuh di tingkatkan lagi.