

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Penerapan Sistem Aplikasi TangselPay dalam Meningkatkan Layanan Keuangan Digital di Kota Tangerang Selatan, diukur menggunakan enam indikator Sistem Informasi Manajemen yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean, meliputi beberapa aspek, yang pertama yaitu indikator kenyamanan akses bahwa fitur pada aplikasi TangselPay sudah nyaman karena mudah digunakan tetapi masih terdapat hambatan yaitu kesulitan pada saat *login* dan *register* yang membutuhkan waktu lama bahkan kegagalan. Lalu yang kedua yaitu indikator fleksibilitas/keluwesannya. Aplikasi TangselPay masih kurang fleksibel, hal ini dikarenakan masih terdapat hambatan mengenai kemampuan sistem aplikasi TangselPay ketika terdapat perubahan-perubahan karena aplikasi TangselPay akan mengalami *maintenance* sehingga tidak dapat digunakan sementara dan aplikasi TangselPay tidak dapat diakses di semua perangkat. Yang ketiga yaitu indikator realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai. Aplikasi TangselPay sudah memenuhi harapan pengguna dalam memperoleh informasi, tetapi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna karena masih terdapat kendala sistem pada aplikasi. Yang keempat yaitu kegunaan fungsi-fungsi spesifik. Fitur-fitur pada aplikasi TangselPay memiliki fungsi-fungsi yang spesifik, mempunyai kegunaan penting dan fitur tersebut dianggap mudah oleh pengguna. Yang kelima yaitu keandalan sistem. TangselPay menjadikan program pertama yang dimiliki Pemerintah Daerah dalam hal transformasi keuangan digital dan aplikasi TangselPay dapat menyelesaikan permasalahan terkait pembayaran, namun masih terdapat kesulitan pada aplikasi yang menyebabkan kurangnya kenyamanan. Yang terakhir adalah kecepatan akses. Kecepatan akses pada aplikasi TangselPay ketika menyelesaikan pembayaran optimal dan cepat, hanya saja kendalanya adalah verifikasi akun yang membutuhkan waktu lama.

1.2 Saran

Untuk mengatasi hal-hal yang ada dalam penerapan sistem aplikasi TangselPay dalam meningkatkan layanan keuangan digital di Kota Tangerang Selatan, dapat disarankan sebagai berikut:

1. Melakukan pembaharuan dan perbaikan sistem pada aplikasi sehingga sistem pada aplikasi TangselPay tetap stabil dan tidak mengalami *down system* ketika digunakan oleh pengguna.
2. Melakukan *update* aplikasi versi yang terbaru pada *smartphone* berbasis *IOS* sehingga pengguna dapat menggunakan fitur terbaru yang ada pada aplikasi TangselPay.
3. Membebaskan biaya administrasi bagi masyarakat yang ingin membayar tagihan pada aplikasi TangselPay.
4. Mendorong penyesuaian aplikasi TangselPay agar memiliki keunikan yang berbeda dibanding aplikasi serupa lainnya. Salah satu hal yang dapat menjadi pembeda dengan aplikasi lainnya adalah menjadi *One Stop Application* untuk seluruh pembayaran retribusi di Kota Tangerang Selatan dan juga sebagai pembayaran proses-proses perizinan di Kota Tangerang Selatan.
5. Mengaktifkan kembali sosial media baik Instagram maupun Twitter TangselPay untuk menyampaikan informasi terkait aplikasi TangselPay dan *Nomor Customer Service* harus lebih *responsive* dalam melayani pengguna.