

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian yang dilakukan dengan metode *HEART Framework* dan *Usability testing* untuk mengidentifikasi hambatan dan meningkatkan pengalaman pengguna pada antarmuka situs web, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil diantaranya:

1. Analisis dengan Metode *HEART Framework* dan *Usability testing*:

Metode *HEART Framework* dan *Usability testing* digunakan secara efektif untuk menganalisis hambatan-hambatan yang dialami pengguna dalam interaksi dengan antarmuka situs web. Dengan melibatkan responden tertentu, penelitian ini mampu mengidentifikasi aspek-aspek kritis yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Skor rata-rata HEART meningkat sebesar 9%, menunjukkan bahwa pendekatan ini berhasil dalam mengukur dan memahami pengalaman pengguna secara komprehensif.

2. Hasil Redesain Berdasarkan Umpan Balik Pengguna:

Redesain antarmuka berdasarkan umpan balik responden dan pengamatan pengguna menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas situs web. Penggunaan alat seperti Maze dalam *Usability testing* membantu dalam memperoleh data kuantitatif yang mendalam tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan situs, memvalidasi bahwa perubahan yang diimplementasikan dapat mengoptimalkan pengalaman pengguna secara signifikan.

3. Skor *System Usability System* (SUS) :

Skor *System Usability System* (SUS) mencapai 90,5, menunjukkan bahwa antarmuka situs web mencapai kategori "Acceptable" hingga "Excellent". Faktor seperti desain visual yang sesuai kegunaan dan metode evaluasi yang komprehensif berkontribusi terhadap pencapaian skor SUS yang tinggi ini. Evaluasi berkelanjutan dengan metode *HEART Framework* akan membantu mempertahankan kualitas UI/UX dalam jangka panjang, serta memberikan landasan untuk terus memperbaiki dan memperbarui antarmuka berdasarkan umpan balik pengguna

Dengan demikian, pendekatan terintegrasi menggunakan *HEART Framework* dan *Usability testing* tidak hanya berhasil meningkatkan pengalaman pengguna ada antarmuka situs web, tetapi juga memberikan panduan bagi praktisi untuk mengadopsi strategi yang efektif dalam pengembangan antarmuka digital

5.2 Implikasi

Berdasarkan implikasi teoritis, penelitian ini memperkuat teori dalam bidang *User experience (UX)* Desain antarmuka yang baik terbukti dapat memenuhi standar "Excellent" dan "Acceptable Range" dalam SUS, serta meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pengguna terhadap aplikasi. Penggunaan *HEART Framework* dan *Usability testing* efektif dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah UX, memberikan validasi tambahan terhadap metodologi yang digunakan. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa antarmuka yang efektif dapat mengurangi risiko hukum terkait perlindungan konsumen.

Berdasarkan implikasi segi praktis, penelitian ini memberikan panduan bagi desainer dan pengembang aplikasi untuk meningkatkan desain antarmuka dengan menggunakan *HEART Framework* dan *Usability testing* secara rutin. Pendekatan yang berfokus pada pengguna menempatkan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan, dengan menggunakan umpan balik pengguna untuk menyesuaikan dan memperbaiki desain antarmuka. Penelitian ini juga mengingatkan pengembang akan pentingnya memperhatikan aspek hukum dalam desain antarmuka untuk mengurangi risiko timbulnya UX Friction. Evaluasi dan penyesuaian desain berdasarkan umpan balik pengguna adalah kunci untuk memelihara dan meningkatkan kualitas antarmuka dalam lingkungan digital yang dinamis.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan proses dan kesimpulan hasil penelitian. Maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi kepada stakeholder yang berhubungan dengan *employee development Website* di PT.XYZ, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Tim pengembangan *Website* Perusahaan
Analisis UX perlu dilakukan secara berkala guna mencegah terjadinya lonjakan *UX friction* ataupun hal hal yang tidak relevan antara harapan pengguna dengan kondisi aktual *Website*.
2. Bagi peneliti selanjutnya

Rini Sukmawati Kusuma Wardhani, 2024

**PERBAIKAN KUALITAS USER EXPERIENCE PADA EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT XYZ
BERDASARKAN IMPLEMENTASI ANALISIS HEART FRAMEWORK DAN USABILITY TESTING
STUDI KASUS: EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE PT. XYZ**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Hasil analisis ini dapat dikembangkan menjadi *Website* asli bukan *prototype* agar pengguna dapat merasakan pengalaman yang jauh lebih baik dengan adanya web yang dibangun berdasarkan pendekatan UCD serta dapat meningkatkan jumlah responden yang terlibat dalam penelitian agar penelitian lebih menghasilkan data yang lebih mendalam dan menghasilkan data yang lebih kompleks.