

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi serta perbaikan pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) pada dashboard *user access management* dengan menggunakan pendekatan metode *design thinking*, yang terutama memperhatikan aspek *usability* sesuai dengan standar ISO 9421-11 yang meliputi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna, maka dapat disimpulkan beberapa temuan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil mengevaluasi dan memperbaiki dari sisi *usability* dan *user experience* dari *website dashboard user access management* dengan menggunakan metode *design thinking* yang melalui proses 5 tahap. Tahap pertama adalah proses *empathize*, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang pengguna dan masalah yang mereka hadapi. Peneliti melakukan *usability testing*, wawancara pasca *usability testing*, dan mengimplementasikan kuesioner *system usability scale* berdasarkan ISO 9241-11 (efektivitas, efisiensi, dan kepuasan) untuk mengumpulkan informasi secara komprehensif mengenai permasalahan tersebut. Selanjutnya, tahap *define* memahami masalah yang akan diselesaikan dan menentukan fokus solusi yang akan dikembangkan berdasarkan hasil dari proses *empathize*. Peneliti mengadopsi pendekatan yang mencakup penggunaan *user persona*, pembuatan *affinity diagram*, dan identifikasi *pain points*. Tahap berikutnya adalah *ideate*, di mana solusi untuk permasalahan yang dihadapi pengguna dalam *website dashboard user access management* dicari melalui metode *how might we*, *crazy 8*, dan *prioritization idea*. Selanjutnya, tahap *prototype* melibatkan pembuatan model atau *prototype* dari solusi yang dihasilkan pada tahap sebelumnya, termasuk pembuatan *design system* dan *high fidelity*. Tahap terakhir adalah *testing*, di mana dilakukan *usability testing* yang prosesnya sama dengan tahap *empathize*.
2. Melalui evaluasi dan perbaikan menggunakan metode *design thinking*, peneliti berhasil meningkatkan efektivitas secara signifikan dengan desain hasil evaluasi

dan perbaikan. Terjadi penurunan waktu dalam pengerjaan *task scenario* dalam aspek efisiensi. Sementara itu, kenyamanan dari segi *usability* pada *website user access management* mengalami peningkatan dalam aspek kepuasan. Hasil penelitian ini adanya peningkatan aspek efektivitas dari 53% menjadi 100%, aspek efisiensi dari 43% menjadi 100%, dan aspek kepuasan pengguna dari 42 menjadi 82,5.

5.2 Saran

Peneliti menyadari bahwa tulisan ini memiliki beberapa kekurangan yang tak terhindarkan, sehingga membutuhkan masukan untuk penelitian berikutnya. Masukan tersebut diharapkan dapat memperbaiki kualitas penelitian, terutama dalam hal evaluasi dengan menerapkan metode *design thinking*. Saran peneliti adalah:

1. Dapat menggunakan metode lain yang lebih efektif dan cepat
2. Dapat menggunakan responden yang lebih maksimal sehingga didapatkan hasil yang lebih baik