

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Evaluasi awal pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang melibatkan 40 responden pengguna aktif Livin' by Mandiri menghasilkan rata-rata skor pada setiap skala yaitu *attractiveness* sebesar 0,81, *perspicuity* 0,61, *efficiency* 0,66, *dependability* 0,68, *stimulation* 0,57, dan *novelty* 0,59. Berdasarkan hasil tersebut, mayoritas skala berada dalam kategori *below average*, sedangkan *perspicuity* dan *dependability* termasuk dalam kategori *bad*.
2. Hasil wawancara dan perbaikan UI/UX aplikasi Livin' by Mandiri yang dirancang oleh peneliti menggunakan metode *Lean UX* adalah sebagai berikut.
 - a. Setelah dilakukan wawancara dengan lima pengguna aktif menunjukkan adanya berbagai permasalahan pada aspek antarmuka dan pengalaman pengguna, khususnya pada tampilan *homepage*, detail riwayat transaksi, fitur *top up e-wallet*, serta layanan pembelian tiket KAI melalui *virtual account*.
 - b. Pada tahap *declare assumptions*, berhasil diidentifikasi sejumlah batasan terkait permasalahan UI/UX serta fitur-fitur yang ada pada aplikasi Livin' by Mandiri. Dari temuan tersebut, peneliti merumuskan empat asumsi utama yang diprioritaskan untuk perbaikan, meliputi alur pengguna, tata letak, tampilan visual, dan konsistensi desain. Keempat asumsi ini kemudian menjadi dasar dalam penyusunan hipotesis UX yang akan digunakan pada tahap pengembangan selanjutnya.
 - c. Pada tahap *create an MVP*, peneliti merancang versi awal dari aplikasi Livin' by Mandiri sebagai bentuk solusi terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Dalam proses ini, dibuat sejumlah aset desain

yang kemudian dirangkum dalam sebuah *style guide* sebagai acuan visual dan fungsional dalam pembuatan prototipe. Prototipe yang dihasilkan berupa *clickable prototype*, yaitu versi interaktif terbatas yang memungkinkan pengguna menavigasi antarmuka layaknya sebuah demo aplikasi. Tahapan ini difokuskan untuk menguji alur dan tampilan aplikasi secara menyeluruh sebelum masuk ke tahap pengujian lebih lanjut.

- d. Pada tahap *run an experiment*, dilakukan pengujian terhadap *prototype* yang telah dikembangkan dengan menggunakan dua metode evaluasi. Pertama, dilakukan *usability testing* terhadap lima responden untuk mengamati secara langsung bagaimana pengguna berinteraksi dengan desain aplikasi. Kedua, dilakukan penyebaran kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ) kepada 40 responden guna mengukur persepsi mereka terhadap aspek-aspek pengalaman pengguna yang meliputi kenyamanan, efisiensi, dan daya tarik antarmuka. Langkah ini bertujuan untuk mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif sebagai dasar evaluasi terhadap keberhasilan rancangan yang telah dibuat.
- e. Pada tahap *feedback & research*, hasil pengujian *usability* yang dilakukan terhadap lima responden menunjukkan bahwa *prototype* aplikasi *Livin' by Mandiri* tergolong sangat mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna. Sementara itu, evaluasi melalui kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang melibatkan 40 responden menghasilkan nilai rata-rata pada setiap skala sebagai berikut: *attractiveness* sebesar 1,62, *perspicuity* 1,71, *efficiency* 1,69, *dependability* 1,72, *stimulation* 1,55, dan *novelty* 1,46. Berdasarkan hasil tersebut, *benchmark* menunjukkan bahwa skala *attractiveness*, *efficiency*, *stimulation*, dan *novelty* berada pada kategori *good*. Skala *perspicuity* masuk dalam kategori *above average*, sementara *dependability* memperoleh skor tertinggi dengan kategori *excellent*. Temuan ini mengindikasikan bahwa *prototype* yang dikembangkan telah berhasil memberikan pengalaman pengguna yang positif dan jauh lebih optimal dibandingkan versi sebelumnya.

3. Berdasarkan hasil perbandingan antara nilai rata-rata UEQ awal dan UEQ akhir, terlihat bahwa *prototype* aplikasi Livin' by Mandiri menunjukkan peningkatan signifikan dalam hal kualitas UI/UX dibandingkan dengan versi aplikasi yang saat ini digunakan. Seluruh skala pada UEQ mengalami kenaikan skor rata-rata pada versi *prototype*, yang mencerminkan adanya peningkatan positif pada pengalaman pengguna. Peningkatan ini menandakan bahwa proses perancangan ulang dan perbaikan yang dilakukan telah berhasil memberikan dampak nyata terhadap kualitas antarmuka dan interaksi pengguna secara keseluruhan. Dengan demikian, *prototype* yang dikembangkan mampu menghadirkan pengalaman yang lebih baik, intuitif, dan memuaskan bagi pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Menariknya, setelah pengumpulan data dan analisis UEQ tahap akhir selesai dilakukan pada 13 Juni 2025, pihak Mandiri memperbarui antarmuka halaman beranda aplikasi Livin' pada 16 Juni 2025. Hal ini mengindikasikan bahwa kebutuhan akan navigasi dan pengalaman visual yang lebih baik memang relevan. Namun, sebagian besar halaman lain yang dianalisis dalam penelitian ini belum mengalami perubahan, sehingga temuan dan rekomendasi yang dihasilkan tetap dapat dijadikan bahan refleksi bagi pengembang.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, diperoleh bahwa *prototype* hasil perbaikan UI/UX aplikasi Livin' by Mandiri mampu memberikan kualitas pengalaman pengguna yang lebih unggul dibandingkan dengan versi aplikasi Livin' by Mandiri yang saat ini beredar. Hal ini dibuktikan melalui perbandingan rata-rata skor UEQ, di mana *prototype* menunjukkan peningkatan signifikan pada seluruh aspek yang diukur. Versi Livin' by Mandiri yang saat ini digunakan dinilai masih memiliki sejumlah kekurangan, seperti alur penggunaan (*user flow*) yang membingungkan, ketidakkonsistenan pada elemen visual seperti *card* dan komponen antarmuka, serta susunan tata letak yang kurang tertata dengan baik.

Faktor-faktor tersebut turut memengaruhi rendahnya daya tarik dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan agar pihak pengembang aplikasi Livin' by Mandiri melakukan evaluasi menyeluruh terhadap aspek UI dan UX, serta lebih responsif terhadap kebutuhan dan preferensi pengguna guna menciptakan pengalaman digital yang lebih optimal dan mampu meningkatkan loyalitas maupun ketertarikan pengguna baru.

5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberi saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan evaluasi dan pengembangan pengalaman pengguna pada aplikasi Livin' by Mandiri dengan pendekatan yang berbeda, seperti menggunakan metode evaluasi heuristik oleh para ahli, wawancara mendalam (*in-depth interview*), atau pendekatan kuantitatif lainnya seperti *System Usability Scale* (SUS) guna memperoleh sudut pandang yang lebih beragam dan mendalam terkait kualitas UI/UX aplikasi.
2. Pengembangan *prototype* aplikasi Livin' by Mandiri dapat dilanjutkan dengan proses implementasi melalui pemrograman agar dapat berfungsi secara nyata dan digunakan langsung oleh pengguna. Dengan mengonversi desain *prototype* menjadi aplikasi yang dapat dijalankan, pengguna akan dapat merasakan pengalaman menggunakan versi perbaikan secara lebih utuh. Langkah ini menjadi tahap lanjutan yang penting untuk menguji efektivitas fitur dan tampilan dalam konteks penggunaan sehari-hari, serta memastikan bahwa solusi yang dirancang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna aplikasi Livin' by Mandiri.
3. Ruang lingkup pengembangan UX ke depannya sebaiknya diperluas, tidak hanya terbatas pada aspek visual, alur pengguna, tata letak, konsistensi desain, maupun elemen. Perlu adanya pendekatan yang lebih menyeluruh dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti kebutuhan emosional

Adam Pratama Yudya Putra, 2025

EVALUASI DAN PERBAIKAN UI/UX MENGGUNAKAN UEQ DAN LEAN UX PADA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI

Universitas Pendidikan | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pengguna, aksesibilitas, performa aplikasi, serta integrasi fitur yang relevan dengan konteks penggunaan sehari-hari. Dengan demikian, pengembangan UX dapat memberikan dampak yang lebih signifikan dalam menciptakan pengalaman digital yang lebih holistik dan berpusat pada pengguna.