

## BAB V

### SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Di dalam Bab ini, akan dibahas mengenai simpulan serta rekomendasi dari proses pengembangan desain pengalaman pengguna (*user centered design*) untuk fitur pembayaran angsuran pada aplikasi pinjaman *online* menggunakan metode *design thinking*.

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan proses pengembangan dan pengujian tahapan desain tagihan cicilan pada aplikasi ceria dalam bentuk *high-fidelity prototype* dengan menerapkan pendekatan *design thinking*, terdapat beberapa simpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Masalah yang ditemukan dalam penelitian dengan melakukan *in-depth-interview* kepada pengguna diantaranya yaitu tidak adanya informasi mengenai system billing, tidak dapat melakukan pelunasan lebih awal, kurang efektifnya interaksi saat pengecekan detail informasi, kalimat penyajian deskripsi informasi kurang dimengerti, tidak ada informasi detail terkait tanggal pembelian barang, dan tidak terdapat update jumlah sisa cicilan.
2. Selama proses pengembangan fitur tagihan berbasis *user centered design* pada aplikasi Ceria, disimpulkan bahwa perbaikan beberapa tugas dan penambahan konten informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna dapat menjadi solusi yang efektif. Solusi yang dikembangkan menjadi tampilan antarmuka dengan mencakup kemampuan pengguna untuk melihat riwayat tagihan, mengetahui informasi detail tentang alur jatuh tempo pembayaran, memilih metode pembayarantagihan (manual atau *virtual account*), dan melakukan pelunasan tagihan lebih awal.
3. Pada pengujian kesesuaian pengguna (*usability testing*), rata-rata skor yang diperoleh menggunakan *platform Maze* adalah 97. Hasil pengujian SUS juga menunjukkan kualifikasi yang sangat baik, dengan skor 93 yang menunjukkan bahwa desain tagihan cicilan yang dikembangkan memenuhi standar pengguna.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengembangan desain yang berpusat pada pengguna (*user centered design*) untuk tagihan cicilan pada aplikasi Ceria menggunakan metode *design thinking* sangat mudah digunakan oleh pengguna dalam melakukan pembayaran tagihan secara optimal.

## 5.2 Rekomendasi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk mengembangkan dan meningkatkan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Skor System Usability Scale (SUS) sebesar 93 diperoleh dari pengembangan pengalaman pengguna untuk fitur pembayaran cicilan. Kuesioner diberikan kepada 45 responden, dan pengujian kegunaan dilakukan dengan menggunakan metric efektivitas dan efisiensi melalui pengujian usability testing yang melibatkan 5 validator dan 5 sampel pengguna. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya harus dapat memperluas cakupan riset.
2. Pengembangan selanjutnyadapat dilakukan pada fitur tagihan cicilan pada aplikasi Ceria dengan meningkatkan *task* yang sudah ada dan menambah *task* unggulan sehingga pengalaman pengguna dapat ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan *task* yang lebih mudah digunakan (*usable*) untuk memecahkan masalah secara optimal sehingga pengguna dapat menggunakan fitur tersebut secara lebih efisien.