

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Hasil evaluasi pengalaman pengguna menggunakan *User Experience Questionnaire* yang dilakukan terhadap 50 responden yang merupakan pengguna aktif BSI Mobile diperoleh nilai rata-rata masing-masing skala yaitu skala *attractiveness* sebesar 1,06, *perspicuity* sebesar 1,09, *efficiency* sebesar 1,08, *dependability* sebesar 1,14, *stimulation* sebesar 1,00, *novelty* sebesar 0,54. Berdasarkan hasil nilai rata-rata diketahui *benchmark* skala *attractiveness*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* berada pada kategori *below average* sedangkan skala *efficiency* berada pada kategori *above average*. Hasil wawancara yang dilakukan kepada 5 pengguna aktif aplikasi BSI Mobile menunjukkan adanya permasalahan terkait UI/UX dari aplikasi BSI Mobile yang meliputi aspek *user flow*, *layout*, visual, konsistensi desain, tipografi.
2. Hasil perbaikan UI/UX aplikasi BSI Mobile yang dirancang oleh peneliti menggunakan metode *Lean UX* adalah sebagai berikut.
 - a. Pada tahapan *declare assumptions* diperoleh batasan-batasan permasalahan dari UI/UX dan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile. Selanjutnya peneliti menghasilkan 5 asumsi yang dijadikan sebagai prioritas perbaikan yang terdiri atas *user flow*, *layout*, visual, konsistensi desain, tipografi. Seluruh asumsi tersebut membantu peneliti untuk membuat *UX hypothesis*.
 - b. Pada tahap *create an MVP*, peneliti membuat rancangan aplikasi BSI Mobile sebagai perbaikan dari permasalahan yang telah dideklarasikan. Di tahap ini juga peneliti menghasilkan aset desain yang dibuat ke dalam satu *style guide* yang digunakan untuk membuat *prototype* aplikasi BSI Mobile. Batasan dalam tahap ini adalah *clickable prototype* yang

merupakan desain aplikasi yang dapat diklik secara terbatas yang merupakan demo aplikasi BSI Mobile.

- c. Pada tahapan *run an experiment* digunakan *usability testing* kepada 5 responden dan kuesioner UEQ kepada 50 responden.
 - d. Pada tahapan *feedback & research* pada pengujian *usability* dari 5 responden diperoleh hasil bahwa *prototype* aplikasi BSI Mobile sangat mudah digunakan. Sedangkan hasil kuesioner UEQ yang diperoleh dari 50 responden untuk evaluasi *prototype* aplikasi BSI Mobile mendapatkan nilai rata-rata di setiap skala yaitu skala *attractiveness* sebesar 2,13, *perspicuity* sebesar 2,16, *efficiency* sebesar 2,31, *dependability* sebesar 1,99, *stimulation* sebesar 2,07, *novelty* sebesar 1,78. Berdasarkan hasil nilai rata-rata UEQ pada *prototype* aplikasi BSI Mobile diketahui *benchmark* skala *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty excellent* yang menunjukkan bahwa *prototype* aplikasi BSI Mobile telah memberikan pengalaman pengguna yang baik.
3. Berdasarkan hasil perbandingan nilai rata-rata antara UEQ awal dan UEQ akhir, *prototype* aplikasi BSI Mobile menghasilkan kualitas UI/UX yang lebih baik dari pada aplikasi BSI Mobile versi sekarang. Hal tersebut dapat dilihat dari seluruh skala UEQ mengalami peningkatan nilai rata-rata untuk *prototype* aplikasi BSI Mobile. Peningkatan skor rata-rata tersebut menunjukkan proses perbaikan aplikasi BSI Mobile telah membantu meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dari aspek UI dan UX aplikasi.

5.2. Saran

5.2.1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil data yang pada penelitian ini, diperoleh *prototype* perbaikan UI/UX aplikasi BSI Mobile yang terbukti memiliki kualitas pengalaman pengguna pada aspek UI/UX yang lebih baik dari pada aplikasi BSI Mobile versi sekarang. Hal ini dapat dilihat dari hasil perbandingan nilai rata-rata UEQ antara aplikasi BSI versi sekarang dengan *prototype* aplikasi BSI Mobile.

Aplikasi BSI Mobile versi sekarang diketahui memperoleh persepsi pengalaman pengguna yang kurang baik dari nasabahnya karena memiliki visual yang kurang menarik, *user flow* yang rumit dan panjang, konten yang tidak

konsisten hingga *layout* yang masih kurang baik sehingga kurang menarik minat pengguna maupun masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, peneliti menyarankan kepada perusahaan untuk mengevaluasi kembali aplikasi BSI Mobile dari aspek UI dan UX dan memperhatikan kebutuhan pengguna untuk meningkatkan minat dan pengalaman pengguna yang lebih baik.

5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya

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

1. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan melakukan evaluasi dan perbaikan pengalaman pengguna pada aplikasi BSI Mobile menggunakan metode yang berbeda seperti evaluasi dengan para ahli, *focus group discussion*, *design sprint* dan lain-lain.
2. Mengembangkan *prototype* aplikasi BSI Mobile dengan implementasi pemrograman agar dapat digunakan secara nyata oleh pengguna aplikasi BSI Mobile.
3. Memperluas *scope* pengembangan UX yang tidak hanya berfokus pada perbaikan visual, *user flow*, *layout*, konsistensi desain, dan tipografi.