

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan kesimpulan bahwa:

- 1) Hasil analisis terhadap *user experience* dan *user interface* yang menyulitkan pengguna pada *website eForm* BNI KUR, yang dilakukan penilaian menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk mengetahui tingkat kegunaannya. Skor rata-rata yang didapatkan yaitu sebesar 54 yang berarti usability atau nilai kegunaan *website eForm* BNI KUR belum bisa untuk dikatakan *acceptable*. Pada sisi penilaian *grading scale*, nilai masih berada pada grade F, pada sisi penilaian *adjective ratings* masih berada pada kategori *OK*, dan pada sisi penilaian *acceptability scores* masih berada pada level *marginal low*. Dilakukan juga analisis terhadap komponen usability yang menunjukkan bahwa skor usability dari beberapa item pernyataan didominasi oleh *adjective ratings Poor* dan *OK*, hanya terdapat 1 item yang memiliki *adjective ratings Good* yaitu pada item pernyataan nomor 1. Dengan hasil rata-rata nilai total kegunaan yang dibawah 68 dan didapatkannya hasil analisis terhadap komponen *usability* yang berasal dari item-item pernyataan *SUS*, pendapat pengguna, dan pendapat seorang *expert* dibidang *UI/UX*, maka pengguna saat ini belum mendapatkan kegunaan *website eForm* BNI KUR yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 2) Sesudah dilakukan analisis penilaian terhadap *user experience* dan *user interface* yang menyulitkan pengguna pada sistem berjalan, dilakukan *redesign* pada *user interface website eForm* BNI KUR dengan menerapkan metode pengembangan *User Centered Design (UCD)*. Dengan 5 tahapan seperti merancang proses desain yang berpusat pada pengguna, memahami dan menentukan konteks penggunaan, menentukan persyaratan pengguna, solusi desain produk, dan evaluasi desain, berhasil didapatkan *redesign user interface website eForm* BNI KUR yang baru, yaitu berupa *prototype* yang telah dirancang berdasarkan hasil analisis *user experience* dan *user interface website eForm* BNI KUR yang sebelumnya menyulitkan pengguna. Sehingga didapatkan hasil *redesign user interface* berupa *prototype* yang telah berhasil dirancang sesuai dengan hasil analisis kebutuhan pengguna.

3) Untuk menilai tingkat *usability* pada *prototype* hasil *redesign user interface website eForm* BNI KUR yang baru, kembali dilakukan penilaian terhadap tingkat *usability* menggunakan metode pengukuran *System Usability Scale (SUS)*. Hasilnya adalah, terdapat peningkatan skor rata-rata hingga sebesar 46,29% atau skor *SUS* meningkat menjadi 79. Pada sisi penilaian *grading scale*, nilai yang didapatkan adalah *grade C*, pada sisi penilaian *adjective ratings* berada pada kategori *Good*, dan pada sisi penilaian *acceptability scores* berada pada level *acceptable*. Didapatkan juga analisis terhadap komponen *usability* yang menunjukkan bahwa skor *usability* dari beberapa item pernyataan pada kuesioner *SUS* sistem *redesign* mengalami peningkatan skor dan *adjective ratings* yang didominasi oleh *adjective ratings Good*, dan hanya terdapat 1 item yang memiliki *adjective ratings OK* yaitu pada item pernyataan nomor 2. Dengan peningkatan nilai rata-rata *usability* dan peningkatan komponen *usability* dari setiap item pernyataan *SUS* pada kuesioner sistem *redesign website eForm* BNI KUR, maka *redesign user interface website eForm* BNI KUR yang telah dilakukan berdasarkan metode pengembangan *User Centered Design (UCD)* dan pengukuran tingkat *usability* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, dapat dikatakan telah berhasil atau *acceptable* dan telah menghasilkan produk berupa analisis *user experience* dan *redesign user interface* berupa *prototype website eForm* BNI KUR yang baru sesuai dengan analisis kebutuhan pengguna dan metode yang terukur.

5.2. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak BNI adalah agar hasil analisis *user experience* dan *redesign user interface* pada *website eForm* BNI KUR ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan nilai kegunaan atau *usability* pada *website eForm* BNI KUR, agar dapat sesuai dengan kebutuhan dan tidak lagi menyulitkan pengguna. Selanjutnya peneliti memberikan saran untuk penelitian yang berikutnya agar dapat menambahkan metode pengukuran *usability* yang lain seperti metode *Heuristic Evaluation* yang menyertakan para ahli evaluasi untuk memberikan hasil dari analisisnya berupa rekomendasi yang dikelompokkan berdasarkan prinsip – prinsip *Heuristic*. Dapat juga dilakukan metode wawancara secara langsung kepada pengguna, untuk mendapatkan poin-poin permasalahan yang lebih mendetail yang tidak dapat dilakukan dalam penelitian ini karena terbatasnya sumber daya waktu, biaya, dan sumber daya ahli.