

Pada bab akhir ini akan disampaikan kesimpulan hasil penelitian evaluasi *usability* XYZ Service Rating dan saran untuk penelitian selanjutnya yang sesuai dengan hasil pembahasan dan analisis hasil penelitian

## 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan yang merupakan jawaban dari pertanyaan rumusan masalah pada sub-bab identifikasi dan perumusan masalah. Beberapa kesimpulan yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

1. Dalam upaya memberikan kemudahan dan kenyamanan terhadap *user* dalam penggunaan XYZ Service Rating, maka dilakukan adanya *user research*. *User research* tersebut bertujuan mendapatkan hasil mengenai fitur-fitur apa saja yang perlu dipertahankan dan perlu dihilangkan demi menciptakan kemudahan *user* dalam penggunaan XYZ Service Rating. Upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan perubahan pada fitur-fitur yang dirasa tidak dibutuhkan, yaitu melakukan perubahan pada menu search cabang outlet, daftar petugas, serta alur pemberian rating yang dibuat menjadi lebih sederhana.
2. Bentuk implementasi XYZ Service Rating ini adalah dengan melakukan penelitian berdasarkan kebutuhan pengguna. Kemudian, akan dilakukan pembuatan prototipe. Setelah itu dilakukan *usability evaluation* dari hasil prototipe, yang terdiri dari *usability testing* dan SUS.
3. Pada hasil evaluasi dengan menggunakan *usability testing* telah menghasilkan beberapa kriteria dengan melakukan analisis data dari *usability testing* dan *system usability scale* (SUS) pada prototype XYZ Service Rating. Pada *usability testing* berdasarkan UCD pada XYZ Service Rating mendapatkan hasil yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata hasil yang diperoleh oleh partisipan. Pada tingkat kesulitan dan catatan pengamatan serta komentar yang diberikan pada saat menjalankan *task* semua memberikan hasil yang positif. Walaupun pada *task scenario* 1 partisipan ada yang mengalami kesulitan, namun hal tersebut dikarenakan partisipan hanya perlu adanya penyesuaian saja pada XYZ Service Rating yang baru. Namun untuk keseluruhan partisipan memberikan komentar yang cukup baik dan merasa cukup mudah dalam menjalankan XYZ Service Rating yang sudah dilakukan perubahan. Sedangkan *usability evaluation* berdasarkan SUS, hasil perhitungan yang diperoleh pada XYZ Service Rating berdasarkan UCD adalah 76,94. Skor tersebut dapat dikategorikan memiliki *usability* yang cukup baik karena bernilai diatas 68, menurut Sauro dalam (Sharfina & Santoso, 2016). Skor SUS XYZ Service Rating sebesar 76,94 yang berarti untuk *Acceptability Range* pengguna terhadap XYZ Service Rating termasuk ke dalam kategori *Marginal High*, dan untuk tingkat *Grade Scale* pengguna terhadap XYZ Service Rating termasuk kedalam kategori C. kemudian pada bagian *Adjective ratings* pengguna terhadap XYZ Service Rating termasuk ke dalam kategori *Excellent* (Bangor, Kortum, & Miller, 2009). Artinya secara *usability* Berdasarkan data tersebut mendapatkan penilaian data yang dapat diterima atau layak digunakan.
4. Dalam menjawab rumusan masalah yang ketiga pada penelitian ini mengenai fitur apa saja yang perlu dipertahankan serta diperbaiki dapat dilihat pada hasil *user research* yang sudah dilakukan. Setelah melalui tahapan umum seperti evaluasi pada *user research*, pembuatan prototipe, pengujian prototipe dengan *usability evaluation* dengan *usability testing* dan SUS. Maka, fitur yang dapat dipertahankan pada XYZ service rating ini adalah picture pegawai, pesan penilaian, dan fitur yang sudah ditambahkan seperti icon

rating review terkait dengan rating yang sudah dicapai oleh pegawai. kemudian selain ada fitur-fitur yang dihilangkan guna mempermudah *user* dalam penggunaannya. Seperti, search cabang outlet, daftar pegawai, dan juga daftar penilaian. Sehingga tahapan yang dilalui *user* dalam menggunakan XYZ Service Rating menjadi lebih sederhana.

## 6.2 Saran

1. Agar lebih bervariasi, dapat digunakan aspek *usability* selain yang ada pada penelitian ini. Agar menghasilkan data yang lebih akurat.
2. Perlu adanya implementasi perbaikan dari rekomendasi yang telah ada pada penelitian ini untuk XYZ Service Rating.
3. Dilakukan penyebaran kuesioner setiap 1 tahun sekali untuk menunjang konsistensi serta pembaharuan bahwa XYZ Service rating masih sesuai dengan kebutuhan nasabah.



## 7 DAFTAR PUSTAKA

Pramono, W. A., Muslimah Az-Zahra, H., & Rokhmawati, R. I. (2019). *Evaluasi Usability*