

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada aplikasi BRImo dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penelitian ini berhasil melakukan evaluasi *user experience* aplikasi BRImo pada masing-masing aspek *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dari 35 responden dengan menggunakan statistik deskriptif pada masing-masing atribut yang mengukur *user experience* dengan UEQ diketahui aplikasi BRImo mendapatkan nilai evaluasi positif pada aspek *attractiveness* (*mean* 0,88), dan *perspicuity* (*mean* 1,01), *efficiency* (*mean* 0,94). Sedangkan pada aspek lainnya memiliki nilai yang berada pada impresif normal yaitu *dependability* (*mean* 0,64), *stimulation* (*mean* 0,79). Pada aspek *novelty* (*mean* 0,33) mendapatkan nilai evaluasi netral.
3. Pada penelitian ini tidak mendemografiskan pengguna aplikasi BRImo yang digunakan merupakan pengguna lama atau pengguna baru, tetapi hanya pengguna aktif BRImo yang setidaknya pernah sekali melakukan transaksi pada aplikasi BRImo.
4. Berdasarkan hasil *benchmark* nilai yang didapat pada masing-masing aspek UEQ dengan menggunakan *UEQ Data Analysis Tool* diketahui bahwa aspek *attractiveness* (*mean* 0,88), *prepiciuty* (*mean* 1,01),

efficiency (mean 0,74), *stimulation* (mean 0,79) dan *novelty* (mean 0,33) mendapatkan nilai *below average* (dibawah rata- rata). Aspek *dependability* (mean 0,64) mendapatkan nilai *bad* (buruk). Hal ini menunjukkan responden masih merasa kurang terhadap penggunaan aplikasi BRImo sesuai dengan hasil uji yang memiliki nilai dibawah rata-rata dan impresif normal. Sehingga membutuhkan Upaya untuk meningkatkan nilai tersebut dengan membuat tampilan aplikasi yang lebih kreatif dan inovatif bagi pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, memiliki beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pihak aplikasi BRImo dan pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian selanjutnya dapat melakukan pengukuran *user experience* dengan UEQ untuk aplikasi *mobile banking* lain dan melakukan perbandingan hasil evaluasi antar aplikasi *mobile banking*.
2. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode evaluasi *user experience* lainnya seperti *Heuristik Evaluation* SUMI dan *AttrakDiff*, sehingga dapat mengetahui pengalaman pengguna dari aplikasi *mobile banking*.
3. Penelitian selanjutnya juga bisa melakukan komperasi nilai terhadap kategori jenis kelamin dan juga usia. Sehingga bisa

mendapatkan hasil perbandingan berdasarkan kategori tersebut saat melakukan transaksi pada aplikasi BRImo.

4. Penelitian selanjutnya juga bisa melakukan perbandingan antara pengguna lama dan pengguna baru aplikasi BRImo sehingga mendapatkan perbandingan nilai skala pada aplikasi BRImo.
5. Pihak aplikasi BRImo perlu untuk memperbaiki *user experience* pada aspek keseluruhan aspek yaitu *attractiveness, efficiency, perspicuity, stimulation dan novelty*. Terutama pada aspek *novelty* harus lebih ditingkatkan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi. Karena pada aspek *novelty* memiliki hasil yang sangat rendah diantara 6 aspek. Kedepannya pihak BRImo bisa mengembangkan fitur-fitur baru dan inovatif yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna.
6. Pentingnya untuk terus mengumpulkan *feedback* (umpan balik) dari pengguna dan melakukan evaluasi secara rutin guna meningkatkan kualitas layanan lebih baik bagi pengguna.