

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan metode *system usability scale* dan *cognitive walkthrough* untuk menghasilkan evaluasi *user Experience* terhadap aplikasi KAI Access, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Hasil pengujian menggunakan *system usability scale* yang telah dilakukan dengan melibatkan 100 responden, aplikasi KAI Access memperoleh skor 64,625 yang artinya KAI Access masih memiliki skor di bawah rata-rata SUS yaitu sebesar 68. Berdasarkan skor tersebut KAI Access tercatat berada pada *grade D*, responden menilai secara *adjective* bahwa KAI Access tergolong “OK” dan secara *acceptability* tergolong *marginal high*.
- b. Hasil pengujian *cognitive walkthrough* yang telah dilakukan dengan melibatkan 6 responden yang dibagi menjadi 2 kelompok yaitu *expert* dan *non expert* di bidang IT dengan masing-masing 3 responden, diperoleh hasil berdasarkan pengujian waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas (*efficiency*) sebesar 0,035 *task/second* yang artinya pada setiap detik rata-rata responden dapat menyelesaikan 3,5% dari skenario tugas yang diberikan atau dengan kata lain responden membutuhkan waktu 28,9 detik dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan. Pada pengujian berdasarkan tingkat keberhasilan (*learnability*) diperoleh nilai 90% dengan seluruh responden mengalami kegagalan pada skenario tugas 9 (aktivasi KAIpay). Pada pengujian berdasarkan jumlah kesalahan yang dilakukan (*error*) memperoleh total 120 kesalahan, kesalahan terbanyak berada pada skenario tugas 9 (aktivasi KAIpay) Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan *error rate*, didapat rata-rata dengan nilai 0,263 atau sebesar 26,3% *error rate* dari total 76 langkah yang didefinisikan sebagai kesempatan tugas dengan 6 responden sehingga mendapat *quality level* sebesar 73,7%.

- c. Rekomendasi perbaikan atas masalah dari total 10 skenario tugas yang dikerjakan responden terletak pada seluruh skenario tugas kecuali pada skenario tugas 5 (melakukan cek pemesanan) dan skenario tugas 10 (*logout* pada aplikasi). Terdapat beberapa rekomendasi untuk desain antarmuka, diantaranya ada pada skenario tugas 1 (*login* pada aplikasi), skenario tugas 2 (Membeli tiket kereta api), skenario tugas 3 (Membayar tiket melalui keranjang), dan skenario tugas 4 (Menambahkan tiket) yang dapat dilihat pada sub bab 4.11.

5.2. Saran

Saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu melakukan pengujian untuk evaluasi *user Experience* aplikasi KAI Access dengan menggunakan metode lain seperti *use questionnaire* ataupun *heuristic evaluation* sehingga didapat sebuah perbandingan dari metode *system usability scale* dan *cognitive walktrough* yang digunakan pada penelitian kali ini.