

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, penulis memperoleh pemahaman yang mendalam tentang penerapan metode *Enhanced Cognitive Walkthrough* sebagai salah satu metode evaluasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *user experience* yang dialami oleh pengguna baru generasi *baby boomer* pada aplikasi Otentikasi Taspen memiliki tingkat keberhasilan yang tinggi. Hasil analisis mengindikasikan bahwa rata-rata tingkat permasalahan pada setiap matriks analisis berada pada tingkat rendah namun pada tugas yang sangat penting. Metode ini sukses mengidentifikasi beberapa kelemahan atau masalah dalam aplikasi Otentikasi Taspen berdasarkan tanggapan kelima responden.

Ketika melihat hasil analisis, permasalahan yang diidentifikasi memiliki tingkat keseriusan yang umumnya rendah. Hal ini, menunjukkan bahwa responden nasabah pensiun generasi *baby boomer* telah berhasil memberikan pengalaman positif kepada calon penggunanya. Permasalahan yang diidentifikasi umumnya tergolong ringan dan dapat dikategorikan sebagai masalah tipe "U" (*User*) dan "P" (*Physical Demand*). Masalah tipe "U" muncul dari pengalaman dan pengetahuan individual responden, sementara masalah tipe "P" berkaitan dengan *interface* membutuhkan kecepatan fisik responden.

Dalam konteks tugas yang dinilai, tugas nomor 2 (Kedipkan mata) dan 6 (Ucapkan huruf A) merupakan tugas yang paling sering menghadapi permasalahan menurut hasil analisis. Meskipun demikian, permasalahan yang diidentifikasi dalam tugas-tugas tersebut masih dapat dianggap sebagai permasalahan ringan namun berada dalam tugas yang sangat penting.

Dengan adanya evaluasi *usability* Otentikasi Taspen didapatkan 3 tampilan rekomendasi perbaikan dan 2 rekomendasi tambahan, dimana rekomendasi perbaikannya yaitu terdapat penambahan halaman petunjuk sebelum memasukkan notas, perbaikan instruksi kedipkan mata, perbaikan instruksi ucapkan huruf A, penambahan riwayat otentikasi pada halaman konfirmasi status otentikasi dan penambahan notifikasi otentikasi. Rekomendasi perbaikan dibuatkan berupa rancangan mockup sistem. Rekomendasi yang telah dibuat diharapkan dapat memperbaiki aplikasi Otentikasi menjadi lebih efektif dan efisien bagi generasi *baby boomer* saat digunakan agar sistem lebih baik lagi untuk memenuhi kepuasan pengguna.

Keseluruhan, metode *Enhanced Cognitive Walkthrough* telah membantu menggali informasi berharga tentang pengalaman pengguna baru generasi *baby*

boomer dalam berinteraksi dengan aplikasi Otentikasi Taspen. Dengan adanya temuan ini, diharapkan pengembang aplikasi Otentikasi dapat melakukan perbaikan yang lebih baik lagi untuk menghadirkan pengalaman pengguna yang semakin memuaskan di masa mendatang.

5.2 Saran

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang luas untuk penelitian-penelitian masa depan, baik dalam pengembangan lebih lanjut maupun memberikan saran perbaikan yang relevan. Temuan dari penelitian ini mengandung sejumlah informasi penting, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi dalam memberikan saran-saran berikut ini :

1. Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini, data dikumpulkan dari setiap responden dalam satu waktu. Oleh karena itu, direkomendasikan untuk menggantinya dengan pengambilan data dalam rentang waktu tertentu (misalnya, 1 minggu atau 1 bulan). Pendekatan ini akan memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap pengalaman pengguna dalam jangka waktu yang lebih panjang, sehingga hasil analisis dapat lebih komprehensif.
2. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan dengan menggunakan satu metode tunggal. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengintegrasikan berbagai metode evaluasi yang berbeda. Dengan demikian, akan tercipta perbandingan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai pengalaman pengguna antara berbagai metode analisis yang digunakan.