

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menerapkan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) dalam evaluasi Aplikasi GoPay. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi GoPay dengan total responden sebanyak 180 orang.

Penelitian ini mendapatkan hasil benchmark terhadap enam skala UEQ yang menunjukkan bahwa tiga aspek, yaitu *attractiveness* (*mean*: 2,09), *efficiency* (*mean*: 2,00), dan *dependability* (*mean*: 2,00) masuk ke dalam kategori "Sangat Baik". Selain itu, tiga aspek lainnya, yaitu *perspicuity* (*mean*: 2,00), *stimulation* (*mean*: 1,64), dan *novelty* (*mean*: 1,22) diklasifikasikan sebagai kategori "Baik". Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi GoPay menurut skala UEQ bersifat positif dan aplikasi sudah layak digunakan.

Selain hasil benchmark, penelitian ini juga mendapatkan hasil skor SUS yaitu 78,51. Nilai 78,51 menunjukkan hasil *percentile rank* sekitar 81% yang artinya aplikasi sudah layak digunakan dan fitur dalam aplikasi berjalan dengan semestinya. Nilai 78,51 berada di grade B+ dan masuk ke dalam kategori *acceptable* yang berarti aplikasi sudah dapat diterima. Nilai *adjective* menunjukkan bahwa skala *adjective* tergolong "Baik" berarti aplikasi sudah layak digunakan. *Net Promoter Skor* (NPS) responden dalam penelitian ini diketahui bersifat *passive* yang artinya pengguna akan dianggap pasif karena merasa puas terhadap aplikasi GoPay namun belum sepenuhnya loyal sehingga tidak berkenan merekomendasikan ke orang lain dan berpotensi pindah ke aplikasi lain. Juga hanya menggunakan aplikasi saat pengguna merasa ada keperluan dan kepentingan. Respon *passive* bisa timbul dari berbagai faktor, salah satunya adalah kurangnya fitur yang menonjol, contohnya, fitur yang tidak begitu kreatif dan menarik sehingga membuat pengalaman pengguna masuk ke dalam kategori pasif. Untuk mengatasi fitur yang kurang kreatif ini, bisa diatasi dengan mengembangkan fitur personalisasi, seperti memberikan opsi untuk mengatur preferensi tampilan atau notifikasi sesuai kebutuhan pengguna untuk meningkatkan loyalitas pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap aplikasi GoPay, penulis ingin memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pihak pengembang aplikasi GoPay dan pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Bagi pihak pengembang dan manajemen produk aplikasi GoPay, karena skor berada di kategori *passive*, sebaiknya menyoroti area/fitur yang masih bisa ditingkatkan untuk mengubah pengguna *passive* menjadi *promoter*, seperti meningkatkan kreatifitas fitur dan memberikan opsi untuk mengatur preferensi tampilan atau notifikasi sesuai kebutuhan pengguna. Meskipun hasil secara keseluruhan menunjukkan aplikasi GoPay bersifat positif dan dapat diterima oleh pengguna, hal tersebut masih perlu diperkuat untuk meningkatkan loyalitas dari pengalaman pengguna sehingga pengguna tidak berpotensi pindah ke aplikasi lain.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang bermaksud menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan, disarankan untuk meninjau kembali variabel dan indikator yang telah digunakan. Selain itu, penelitian di masa mendatang disarankan untuk dapat mengevaluasi dengan metode yang berbeda atau dapat melakukan perbandingan evaluasi untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna suatu aplikasi secara lebih komprehensif.