

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari skripsi ini adalah mendesain kembali (*redesign*) *mobile banking* BPD Bali menggunakan metode *design thinking* dengan melewati 5 proses perancangan yaitu, tahap *emphatize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Sebelum melakukan *redesign* aplikasi *mobile banking* BPD Bali, dilakukan pengamatan dan *evaluasi usability testing* menggunakan teknik evaluasi *think aloud* dan SUS (*Evaluasi System Usability Scale*).

Pada skripsi ini hasil yang didapatkan dari feedback yang diberikan pada evaluasi *think aloud* yaitu ditemukan kesulitan yang terjadi karena beberapa faktor seperti, tahap atau proses transaksi yang terlalu panjang dan rumit, informasi aplikasi kurang jelas, ketidaktahuan pengguna terhadap fitur, kemiripan fitur/menu yang membuat pengguna bingung. Serta, Skor SUS *m-banking* BPD Bali pada evaluasi *usability testing* adalah 57,19 (*grade D*), yang artinya dimana konsumen memiliki kekecewaan terhadap produk dan berpotensi memberi rekomendasi negatif ke orang lain. Kemudian, hasil akhir yang didapatkan setelah melakukan perbaikan dengan menggunakan metode *design thinking*, berdasarkan hasil *test* pada *prototype* yang telah dilakukan, tidak ditemukan *feedback* negatif dengan menggunakan teknik evaluasi *think aloud*, dan hasil dari skor SUS pada pengujian *prototype* perancangan ulang *M-banking* BPD Bali mendapatkan nilai 79,69 (*grade A-*), yang artinya dimana konsumen antusias terhadap produk yang ditawarkan dan juga berminat untuk merekomendasikan ke orang lain. Maka, berdasarkan hasil pengujian (*Test*), dengan melihat nilai SUS dapat disimpulkan

bahwa rancangan desain *mobile banking* BPD Bali yang telah dirancang sudah baik dan dapat diterima oleh pengguna, serta siap untuk direkomendasikan ke pihak Bank BPD Bali

5.2. Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan, sebagai berikut:

1. Pada tahap *test* atau pengujian disarankan untuk menambah instrumen penilaian lain untuk mendapatkan hasil yang lengkap dan memenuhi setiap aspek.
2. Dapat dikembangkan (*developing*) menjadi aplikasi atau sebagai rekomendasi dalam pengembangan *m-banking* BPD Bali di masa depan.
3. Peningkatan pada system, berdasarkan masukan pengguna yaitu: *m-banking* BPD Bali bisa dioperasikan selama 24 Jam, dan penambahan fitur *fingerprint* atau *face id*.