

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penerapan metode User-Centered Design (UCD) dalam perancangan UI/UX JConnect Smart Branch berhasil menghasilkan desain aplikasi yang memenuhi kebutuhan pengguna. Proses iteratif yang melibatkan pengguna pada setiap tahap pengembangan memungkinkan pengumpulan informasi yang akurat tentang kebutuhan dan preferensi pengguna. Evaluasi menggunakan System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat kegunaan yang baik dengan skor rata-rata sebesar 78, yang termasuk dalam kategori "*good*". Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi telah dirancang untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan dalam penggunaan.

Implementasi JConnect Smart Branch juga memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional Bank Jatim. Dengan otomatisasi proses administrasi, waktu layanan menjadi lebih cepat, dan kesalahan manusia dapat diminimalkan. Teknologi ini juga fleksibel dan mampu beradaptasi dengan kebutuhan cabang, mendukung pertumbuhan bisnis bank secara keseluruhan. Selain itu, penerapan teknologi ini memperkuat citra Bank Jatim sebagai institusi keuangan modern yang inovatif dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

5.2. Saran

Bank Jatim dapat terus menyempurnakan elemen desain UI/UX dengan mengumpulkan umpan balik pengguna, untuk meningkatkan skor SUS ke kategori "*excellent*". Pengembangan fitur baru seperti analitik transaksi dan personalisasi layanan berbasis riwayat penggunaan dapat menjadi nilai tambah. Selain itu, evaluasi dan pemantauan berkala terhadap performa sistem JConnect Smart Branch dari sisi teknis dan pengalaman pengguna diperlukan untuk menjaga kualitas layanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk membandingkan metode UCD dengan pendekatan lain seperti Design Thinking atau Lean UX untuk menentukan efektivitas dalam konteks perbankan, serta mengkaji dampak sosial dan budaya implementasi JConnect Smart Branch di pedesaan.