

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan temuan penelitian mengenai evaluasi usability aplikasi mobile Coway Indonesia, dapat disimpulkan hal-hal berikut.

1. Aplikasi *mobile* Coway Indonesia sebagai sistem informasi layanan belum memenuhi standar *usability* yang memadai untuk mendukung aktivitas operasional *Health Planner*. Temuan empiris menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi gagal memfasilitasi pengguna dalam menjalankan tugas-tugas kritis seperti registrasi pelanggan, pemantauan jadwal perawatan, dan pengelolaan layanan secara efektif maupun efisien. Kesenjangan antara desain sistem dan kebutuhan pengguna nyata mengakibatkan penurunan produktivitas serta peningkatan beban kognitif selama interaksi dengan platform.
2. Pengukuran kuantitatif menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) menghasilkan skor rata-rata 44,75. Nilai ini berada pada kategori *not acceptable* (tidak dapat diterima) berdasarkan benchmark internasional yang menetapkan ambang batas minimal 68 untuk sistem yang dapat diadopsi secara luas. Skor yang berada di bawah 50 mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna mengalami hambatan signifikan dalam memahami struktur aplikasi, menemukan fitur yang diperlukan, serta menyelesaikan alur kerja tanpa bantuan eksternal.

3. Akar permasalahan *usability* yang rendah dapat dilacak pada empat dimensi desain utama. Pertama, kompleksitas berlebihan dalam struktur menu dan alur transaksi yang tidak selaras dengan pola kerja pengguna. Kedua, inkonsistensi visual antar halaman yang mengganggu pembentukan mental model pengguna. Ketiga, minimnya *system feedback* yang membuat pengguna tidak dapat memverifikasi keberhasilan aksi atau memahami status sistem secara *real-time*. Keempat, kurangnya adaptasi terhadap karakteristik pengguna akhir khususnya dalam hal literasi digital dan konteks penggunaan di lapangan secara komprehensif dalam siklus pengembangan sistem.
4. Metode SUS terbukti sebagai instrumen evaluasi yang valid dan andal untuk mengukur *usability* sistem informasi berbasis mobile dalam konteks layanan langganan. Pendekatan kuantitatif ini tidak hanya memberikan diagnosis objektif terhadap kualitas pengalaman pengguna, tetapi juga menghasilkan dasar empiris yang dapat digunakan sebagai acuan perbaikan desain serta pengukuran progres peningkatan sistem pada iterasi selanjutnya.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disampaikan beberapa rekomendasi strategis yang dikelompokkan menurut pemangku kepentingan terkait.

1. Bagi Pengelola dan Pengembang Sistem Coway Indonesia

Langkah konkret yang direkomendasikan meliputi: (1) penyederhanaan hierarki navigasi dengan mengelompokkan fitur berdasarkan frekuensi dan urgensi penggunaan; (2) standarisasi elemen visual (typografi, warna, ikon) di seluruh halaman untuk membangun konsistensi antarmuka; (3) penambahan *micro-*

interactions dan notifikasi status sebagai bentuk *system feedback* yang informatif; serta (4) pelibatan pengguna akhir dalam fase *prototyping* dan usability testing sebelum peluncuran fitur baru. Prioritisasi perbaikan sebaiknya didasarkan pada dampak terhadap tugas-tugas kritis yang paling sering digunakan oleh Health Planner.

2. Bagi Manajemen Coway Indonesia

Temuan penelitian ini hendaknya diintegrasikan ke dalam perencanaan strategis pengembangan sistem informasi perusahaan. Peningkatan *usability* aplikasi tidak semata-mata merupakan kebutuhan teknis, melainkan investasi strategis yang berdampak pada efisiensi operasional, retensi pelanggan, serta kepuasan tenaga penjualan. Manajemen disarankan untuk menetapkan usability metrics sebagai salah satu indikator kinerja utama (*key performance indicator*) dalam evaluasi sistem informasi, serta mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk iterasi desain berkelanjutan berbasis umpan balik pengguna.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian lanjutan dapat dikembangkan dalam beberapa arah. Pertama, Peneliti dapat mengombinasikan metode System Usability Scale dengan metode evaluasi usability lainnya, seperti: *Questionnaire for User Interface* (QUIS), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), *Post-Study Usability Questionnaires* (PSSUQ) atau wawancara mendalam, agar diperoleh hasil evaluasi yang lebih komprehensif. Kedua, melakukan evaluasi komparatif antara aplikasi Coway dengan platform kompetitor untuk mengidentifikasi best practices dalam desain sistem informasi layanan berbasis langganan. Ketiga, mengukur kembali

usability aplikasi setelah implementasi perbaikan desain guna menilai efektivitas intervensi serta menghitung peningkatan skor SUS sebagai bukti empiris keberhasilan perbaikan sistem.

4. Bagi Pengembangan Ilmu Sistem Informasi

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap kajian *usability* sistem informasi pada sektor layanan berbasis langganan di Indonesia. Temuan mengenai persepsi kemudahan penggunaan dapat menjadi referensi dalam pengembangan kerangka evaluasi *usability* yang kontekstual untuk sistem informasi di industri serupa. Selain itu, validasi penggunaan instrumen SUS pada populasi pengguna Indonesia memperkaya basis bukti mengenai adaptabilitas metode evaluasi internasional dalam konteks budaya dan karakteristik pengguna lokal.

