

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terbagi atas dua bagian. Bagian pertama akan diuraikan kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian yang dilakukan, sedangkan pada bagian kedua akan diberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

VI.1 Kesimpulan

Bagian kesimpulan diberikan untuk menjelaskan tujuan penelitian yang dijabarkan pada Bab Pendahuluan. Kesimpulan akan dimuat ke dalam enam poin berikut.

1. Melalui pengumpulan dan pengelompokan kata *Kansei* desain *interface*, dihasilkan 7 kelompok kata *Kansei* desain *interface*, yaitu mempermudah transaksi, *user-friendly*, komprehensif dan sesuai kebutuhan, menarik perhatian, dapat dipersonalisasi, inovatif, serta kolaboratif dengan banyak aplikasi. Dari 7 kelompok kata *Kansei* desain *interface*, dihasilkan 2 faktor, yaitu 'Kemudahan Penggunaan dan Kelengkapan Fitur' (faktor desain *interface* 1) serta '*Pleasure* dan Koneksi dengan Aplikasi Lain' (faktor desain *interface* 2).
2. Melalui pengumpulan dan pengelompokan kata *Kansei* desain layanan, dihasilkan 10 kelompok kata *Kansei* desain layanan, yaitu informasi yang diberikan jelas, layanan komprehensif (lengkap), akses layanan luas, bebas biaya, *helpful*, keamanan baik, layanan praktis, sistem lancar, layanan nyaman, dan layanan responsif. Dari 10 kelompok kata *Kansei* desain layanan dihasilkan 2 faktor, yaitu '*Customer Service*, Keamanan, dan Sistem' (faktor desain layanan 1) serta 'Jam Operasional dan Biaya' (faktor desain layanan 2).
3. Berdasarkan hasil integrasi metode *Kansei Engineering* dan Model Kano, dihasilkan sebuah usulan desain *interface* dengan mengubah penggunaan jumlah kolom pada halaman Simpanan, membuat desain menu *pop up* yang konsisten untuk menu Transaksi, mengubah warna ikon, warna tulisan sesuai standar, menggunakan *font* dengan ukuran

yang sesuai, menambahkan kelengkapan komponen ikon, menambahkan logo bank pada transfer antar bank, menambahkan bentuk pada tempat pengisian data (*password*, no. HP, nominal transfer), memperbaiki dan menambahkan fitur pada halaman *Tracker*, serta menambahkan Telkomsel (aplikasi lain) sebagai bagian dari *Pocket*.

4. Berdasarkan hasil integrasi metode *Kansei Engineering* dan Model Kano, dihasilkan usulan desain layanan yang terdiri atas pemberlakuan seragam *casual* dan formal bagi *customer service*, mengaplikasikan 5 S (senyum, sapa, sopan, dan santun), *customer service* selalu bertanya kepada pelanggan permasalahan/keluhan apa yang mereka ingin sampaikan, memastikan *customer service* menanggapi pertanyaan dengan baik dengan menanyakan *feedback*, memastikan konfirmasi email beserta estimasi waktu pengerjaan layanan dikirimkan kepada pelanggan untuk layanan yang membutuhkan waktu kerja, menambahkan jenis layanan live chat dalam aplikasi, pemberlakuan jam operasional layanan 24/7, selalu memberikan himbauan terkait keamanan data diri, memastikan sistem verifikasi lancar, memperbaiki *bug* dan *error*, serta memaksimalkan layanan bebas biaya.
5. Berdasarkan hasil evaluasi usulan desain *interface*, performansi penilaian yang dihasilkan lebih baik dibandingkan dengan tampilan sebelumnya maupun *benchmark*. Berdasarkan penilaian responden, skor rata-rata untuk faktor desain *interface* 1 meningkat dari 3,64 menjadi 4,48 dan faktor desain *interface* 2 meningkat dari 3,01 menjadi sebesar 4,35.
6. Berdasarkan hasil evaluasi usulan desain layanan, performansi penilaian yang dihasilkan lebih baik dibandingkan dengan layanan sebelumnya maupun *benchmark*. Berdasarkan penilaian responden, skor rata-rata untuk faktor desain layanan 1 meningkat dari 4,14 menjadi 4,35 dan faktor desain layanan 2 meningkat dari 4,63 menjadi sebesar 4,54.

VI.2 Saran

Saran pada penelitian ini diberikan bagi BCA Digital dan kepada pihak yang akan menggunakan penelitian ini sebagai referensi. Pemberian saran ditujukan agar penelitian serupa yang menggunakan penelitian ini sebagai referensi dapat dilakukan dengan lebih baik lagi.

1. Disarankan agar penelitian selanjutnya dapat melibatkan *problem owner*, misalnya saat proses identifikasi masalah, proses perancangan, hingga proses evaluasi.
2. Dapat menambah atau menggunakan teknik pengumpulan kata *Kansei* yang berbeda, misalnya melalui teknik observasi saat pengguna berinteraksi langsung dengan aplikasi dan/atau layanan.
3. Diperlukan pertimbangan yang baik dalam membuat keputusan kategori atribut Kano, terutama pada kategori atribut yang inkonsisten antara interpretasi Model Kano melalui tabel evaluasi dengan pembuatan diagram.
4. Dalam pembuatan desain usulan *interface* dapat menggunakan aplikasi atau *software* yang lebih baik lagi. Aplikasi atau *software* yang digunakan sebaiknya memiliki fitur yang lebih lengkap, misalnya Sketch, Adobe Experience Design, InVision, Fluid UI, atau aplikasi sejenisnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanto, O., & Jatmiko, H., A. (2009). Development of Food Packaging Design with Kansei Engineering Approach. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(12), 1778-1788. Diunduh dari: https://www.researchgate.net/publication/337967885_Development_Of_Food_Packaging_Design_With_Kansei_Engineering_Approach
- Andrews, K. (2022 May 31). Human-Computer Interaction. *Graz University of Technology*, Graz. <https://courses.isds.tugraz.at/hci/hci.pdf>
- Anitawati, M., Nor Laila, M. N., & Nagamachi, M. (2008). Kansei structure and visualization of clothing websites cluster. *2008 International Symposium on Information Technology*. Diunduh dari: <https://doi.org/10.1109/itsim.2008.4631547>
- Aryanny, E., & Saputri, C. P. A. (2020). Pengembangan Box Kue yang Ergonomis dan Inovatif dengan Metode Kansei Engineering dan Model Kano (Studi Kasus : Pedagang Kue Basah di Wilayah Surabaya). *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 15(1), 68–80. Diunduh dari: <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v15i1.136>
- Berger, C., Blauth, R., Roger, D., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., Pouliot, F., Richter, R., Rubinoff, A., Shen, A., Timko, M., & Walden, D. (1993). Kano's Method for Understanding Customer-defined Quality. *Center for Quality Management Journal*, 2(4), 3-36
- Caecilia, M. (2018). *Perancangan Ulang Kemasan Granola Menggunakan Integrasi Kansei Engineering dan Model Kano*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Cornelia, V. (2021). *Rancangan Kemasan Produk Getas dan Pelayanan Era Kebiasaan Baru di Toko LCK Berdasarkan Kansei Engineering dan Model Kano*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Fajri, D. L. (2022, April 19). Daftar 15 Bank Terbaik di Indonesia 2022 Versi Forbes. *katadata*. <https://katadata.co.id/agung/berita/625e7c17a1af8/daftar-15-bank-terbaik-di-indonesia-2022-versi-forbes>. [Diakses 29 Mei 2022]
- Fernando, A. (2021, November 3). *Semua Bakal Digital, Begini Masa Depan Perbankan RI*. CNBC Indonesia. Diunduh dari:

<https://www.cnbcindonesia.com/market/20211103102154-17-288618/semua-bakal-digital-begini-masa-depan-perbankan-ri/2>

[Diakses 9 Maret 2022]

- Ghiffary, M. N. E., Susanto, T. D., & Prabowo, A. H. (2018). Analisis Komponen Desain Layout, Warna, dan Kontrol pada Antarmuka Pengguna Aplikasi Mobile Berdasarkan Kemudahan Penggunaan (Studi Kasus: Aplikasi Olride). *Jurnal Teknik ITS*, 7(1). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v7i1.28723>
- Google (2017). *Material Design Guidelines*. Diunduh dari: <https://material.io/design/guidelines-overview>. [Diakses 30 Juli 2022]
- Hadiana, A., & Mohd Lokman, A. (2016). Kansei Evaluation in Open Source E-learning System. *Jurnal Teknologi*, 78(12–3). Diunduh dari: <https://doi.org/10.11113/jt.v78.10031>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis, Eighth Edition*. United Kingdom: Cengage Learning EMEA
- Hanington, B. (Ed.). (2002). *Designing Pleasurable Products: An Introduction to the New Human Factors* by Patrick W. Jordan (London: Taylor and Francis, 2000) 216 pages, illustrated, \$65.00 (hardback) ISBN 0748408444. *Design Issues*, 18(1), 87–88. Diunduh dari: <https://doi.org/10.1162/desi.2002.18.1.87>
- Huda, M. N., Kusumawati Y. A., Radhitanti, A., & Danny R. G. (2022). Mobile App Design to Help College Students Cope Mental Health Crisis During the Covid-19 Pandemic. *Bina Nusantara University*. Diunduh dari: <https://conference.binus.ac.id/ocs/index.php/ICOBAR2022/ICOBAR2022/paper/view/6759>
- Kano, N. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *Journal of Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39-48
- Kemp, S. (2022, Februari 1). *Digital 2021: the latest insights into the 'state of digital.'* we are social. Diunduh dari: <https://wearesocial.com/uk/blog/2021/01/digital-2021-the-latest-insights-into-the-state-of-digital/>. [Diakses 9 Maret 2022]
- Lokman, A. M. (2010). Design & Emotion: The Kansei Engineering Methodology. *Malaysian Journal of Computing (MJOC)*, 1(1), 1-11

- Megasyah, Y. (2019). Implementasi Kansei Engineering pada Aplikasi E-learning Untuk Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 165. Diunduh dari: <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp165-176>
- Mindra, J. & Sumertajaya, I.M., (2008). Pemodelan Persamaan Struktural dengan Partial Least Square. *Prosiding Seminar Nasional Matematika dan Pendidikan Matematika*. ISSN 978-979-16353-1- 8
- Nagamachi, M. (2002). Kansei Engineering in Consumer Product Design. *The Magazine of Human Factors Applications: Ergonomic in Design*, 1(2), doi: 10.1177/106480460201000203. Diunduh dari: https://www.researchgate.net/publication/254090933_Kansei_Engineering_in_Consumer_Product_Design
- Nagamachi, M. (2011). *Kansei/Affective Engineering*. Florida: Taylor and Francis Group
- Nagamachi, M. (2016). Home Applications of Kansei Engineering in Japan: An Overview. *Journal of the International Society for Gerontechnology*, 15(4), 209-215, doi: 10.4017/gt.2016.15.4.005.00. Diunduh dari: https://www.researchgate.net/publication/311707844_Home_applications_of_Kansei_engineering_in_Japan_An_overview
- Newzoo. (2021, Juli 8). *Top Countries/Markets by Smartphone Penetration & Users*. Diunduh dari: <https://newzoo.com/insights/rankings/top-countries-by-smartphone-penetration-and-users/>. [Diakses 7 Maret 2022]
- Pahlevi, R. (2022, Januari 5). *Jenius, Bank Digital Paling Dikenal Konsumen pada 2021*. katadata. Diunduh dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/05/jenius-bank-digital-paling-dikenal-konsumen-pada-2021>. [Diakses 31 Maret 2022]
- Pratomo, Y. (2021, April 21). *Apa Itu Bank Digital yang Kian Marak di Indonesia*. KOMPAS.com. Diunduh dari: <https://tekno.kompas.com/read/2021/04/21/09150067/apa-itu-bank-digital-yang-kian-marak-di-indonesia?page=all>. [Diakses 9 Maret 2022]
- Pratomo, Y. (2021, April 22). *3 Keuntungan Bank Digital untuk Pengguna*. KOMPAS.com. Diunduh dari: <https://tekno.kompas.com/read/2021/04/22/14000087/3-keuntungan-bank-digital-untuk-pengguna-?page=all>. [Diakses 31 Maret 2022]

- Quiserto, R. (2022, February 25). *Review Aplikasi Blu BCA Digital Mobile Banking (Biaya Rendah, Promo)*. Pinjaman Online, Investasi, Keuangan, Asuransi | Duwitmu. Diunduh dari: <https://duwitmu.com/bank-digital/review-blu-bca-digital-aplikasi-mobile-banking-gratis-biaya-admin>. [Diakses 9 Maret 2022]
- Santoso, B., & Alawiyah, T. (2021). Service Quality as A Measurement of Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Bank Using Important Performance Analysis Method. *International Journal of Social Science and Business*, 5(2).
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/index>
- Schutte, S., (2002). *Designing Feelings Into Product*. Linkoping: Linkopings University
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach, Fourth Edition*. USA: John Wiley & Sons
- Setiawan, E. (2021). *Arti kata teknologi*. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Diunduh dari: <https://kbbi.web.id/teknologi>. [Diakses 7 Maret 2022]
- Simanjuntak, R. A., Khasanah, R., & Jonilar Virgilio Ada, R. (2021). Penerapan Integrasi Servqual, Kano Model, Dan Kansei Engineering Pada Layanan Choco Fruita Cafe. *Jurnal Teknologi*, 14(2), 158–163. Diunduh dari: <https://doi.org/10.34151/jurtek.v14i2.3330>
- Silvia, A., Indrasari, A., & Wahyudi, A. T. (2018). Peningkatan Kepuasan Konsumen Produk Kacang Panggang Menggunakan Pendekatan Kansei Engineering dan Kano Model. *Tekinfo: Jurnal Ilmiah Teknik Industri Dan Informasi*, 5(2), 113–123. Diunduh dari: <https://doi.org/10.31001/tekinfo.v5i2.206>
- Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *SSRN Electronic Journal*. Diunduh dari: <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205035>
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2013). Identifying the impact of incremental innovations on customer satisfaction using a fusion method between importance-performance analysis and Kano model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(1), 32–52. Diunduh dari: <https://doi.org/10.1108/ijqrm-05-2012-0062>

- Welianto, A. (2021, Januari 8). *Jenis-Jenis Teknologi*. KOMPAS.com. Diunduh dari: <https://www.kompas.com/skola/read/2021/01/08/143000569/jenis-jenis-teknologi?page=all>. [Diakses 7 Maret 2022]
- Wiryawan, I. (2015). Penerapan Integrasi Kano, Kansei, dan SERVQUAL ke Dalam QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di BCA KCP Wlingi, Blitar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 4(1). Diunduh dari: <https://core.ac.uk/download/pdf/235047552/pdf>
- Yin, R. K. (2003). *Case Study Research, Design, and Methods*. Newbury Park: SAGE