

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah rangkaian kegiatan penelitian selesai dilakukan, maka langkah terakhir yang perlu dilakukan sebagai penutup ialah melakukan penarikan kesimpulan dan memberikan saran. Kesimpulan memuat hasil penelitian secara ringkas yang menjawab rumusan masalah yang telah disusun. Adapun saran memuat masukan untuk perusahaan atau penelitian yang akan datang.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, disusunlah 4 poin kesimpulan untuk menjawab masing-masing rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Adanya kesimpulan ini dapat memudahkan pembaca dalam memahami hasil penelitian secara singkat dan padat. Berikut merupakan kesimpulan dari penelitian ini:

1. Kegiatan *usability testing* pada *interface* aplikasi Batam Online Supermarket saat ini menghasilkan nilai *efficiency* sebesar 18,75%, *effectiveness* sebesar 64,58%, *usefulness* yang cukup baik karena hampir semua fitur sudah dianggap berguna (kecuali *tab* kategori) dan memiliki nilai 5,1. Nilai *satisfaction* didapatkan sebesar 70,9 dan *learnability* cukup buruk karena mayoritas tugas melampaui nilai WPM dan hanya 1 tugas saja yang berhasil mencapai *steady state* dengan nilai hasil kuesioner USE sebesar 6,44.
2. Bentuk perbaikan yang dilakukan pada *interface* aplikasi Batam Online Supermarket untuk memperbaiki 38 *usability problems* sangatlah bervariasi. Mayoritas perbaikan yang dilakukan adalah penambahan fitur, misalnya penambahan fitur riwayat (*history*) pencarian pada bagian *search bar* dan *filter*. Perbaikan juga dilakukan pada alur pendaftaran akun, alur verifikasi nomor *handphone*, dan alur pendaftaran alamat saat ingin berbelanja. Seluruh perbaikan ini dimaksudkan untuk menghasilkan *interface* aplikasi BOS yang lebih *efficient*, *effective*, *useful*, *satisfying*, dan *learnable*.

3. Kegiatan *usability testing* pada *interface* aplikasi Batam Online Supermarket usulan memiliki nilai *efficiency* sebesar 95,83%, *effectiveness* sebesar 97,92%, *usefulness* yang baik karena semua fitur berguna dan bernilai 6,7, dan nilai *satisfaction* partisipan terhadap *interface* aplikasi usulan ini adalah sebesar 96,5. *Learnability interface* juga baik karena semua tugas memiliki nilai pengerjaan di bawah WPM dan kondisi *steady state* sudah tercapai mayoritas sejak repetisi kedua , dengan nilai *learnability* yang didapatkan dari kuesioner USE sebesar 6,79.

V.2 Saran

Saran dibuat dengan mengacu pada kegiatan dan hasil penelitian yang telah didapatkan. Adanya saran ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan atau usulan untuk penelitian serupa di masa yang akan datang. Berikut merupakan usulan yang telah disusun untuk perusahaan maupun penelitian ke depan:

1. Selalu melibatkan pengguna aplikasi dalam kegiatan *usability testing* agar kebutuhan pengguna yang terkumpul dan diperbaiki lebih komprehensif.
2. Membangun *website* aplikasi agar dapat menjangkau audiens yang lebih banyak dan agar pengguna dapat membagikan tautan produk yang dijual di aplikasi.
3. Melakukan kerja sama dengan bank untuk membuat *virtual account* agar pesanan yang sudah dibayar dapat diverifikasi secara otomatis.
4. *Usability testing* pada penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan secara *offline* untuk menghilangkan batasan-batasan yang muncul saat kegiatan evaluasi dilakukan secara *remote*.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2020a). *Hasil Survei Sosial Demografi Dampak Covid-19 2020*. Diunduh dari <https://www.bps.go.id/publication/2020/06/01/669cb2e8646787e52dd171c4/hasil-survei-sosial-demografi-dampak-covid-19-2020.html> [23 Juli 2021]
- Badan Pusat Statistik. (2020b). *Perilaku Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19*. Diunduh dari <https://www.bps.go.id/publication/2020/09/28/f376dc33cfcdeec4a514f09c/perilaku-masyarakat-di-masa-pandemi-covid-19.html> [23 Juli 2021]
- Badan Pusat Statistik. (2020c). *Hasil Sensus Penduduk 2020, Penduduk Kota Batam 2020 1.196.396 Jiwa*. Diunduh dari <https://batamkota.bps.go.id/pressrelease/2021/03/02/388/hasil-sensus-penduduk-2020--penduduk-kota-batam-2020-1-196-396-jiwa.html> [28 Juli 2021]
- Bangor, A., Kortum, P.T., & Miller, J.T. (2009). Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale. *Journal of Usability Studies*, 4(3), 114-123, doi: 10.5555/2835587.2835589 [7 Desember 2021]
- Feinleib, M. A Dictionary of Epidemiology, Fourth Edition (J. M. Last, R. A. Spasoff, & S. S. Harris, Eds.), *American Journal of Epidemiology*, 154, 93-94, doi: 10.1093/aje/154.1.93-a [20 Januari 2022]
- Hidranto, F. (2021). *Bisnis E-Commerce Semakin Gurih*. Diunduh dari <https://www.indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/2534/bisnis-e-commerce-semakin-gurih> [5 Agustus 2021]
- Jiang, L., Jun, M., & Yang, Z. (2015). Customer-perceived value and loyalty: how do key service quality dimensions matter in the context of B2C e-commerce? *Service Business*, 10(2), 301–317, doi: 10.1007/S11628-015-0269-Y [23 September 2021]

- Joyce, A. (2019). *How to Measure Learnability of a User Interface*. Diunduh dari <https://www.nngroup.com/articles/measure-learnability/> [16 Agustus 2021]
- Katadata Insight Center & Kredivo. (2021). *Perilaku Konsumen E-Commerce Indonesia*. Diunduh dari <https://finaccel.co/> [9 Januari 2022]
- Krug, S. (2014). *Don't Make Me Think, Revisited: A Common Sense Approach to Web Usability*. USA: New Riders
- Lewis, J.R. (2019). Measuring Perceived Usability: The CSUQ, SUS, and UMUX. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34, 1148-1156, doi: 10.1080/10447318.2017.1418805 [16 Agustus 2021]
- Lund, A. (2001). Measuring Usability with the USE Questionnaire. *Usability Interface*, 8(2), 3-6. [30 September 2021]
- Mifsud, J. (n.d.). *Usability Metrics - A Guide To Quantify The Usability Of Any System - Usability Geek*. Diunduh dari <https://usabilitygeek.com/usability-metrics-a-guide-to-quantify-system-usability/> [12 Oktober 2021]
- Nielsen, J. (1995). 10 Usability Heuristics for User Interface Design. *Conference Companion on Human Factors in Computing Systems CHI 94*. Diunduh dari <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> [23 September 2021]
- Nielsen, J. (2010). *Testing Expert Users*. Diunduh dari <https://www.nngroup.com/articles/testing-expert-users/> [13 Januari 2022]
- Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook Of Usability: How to Plan, Design, and Conduct Effective Test*. Indianapolis, Indiana: Wiley Publishing, Inc.
- Saffer, D. (2010). *Designing for Interaction: Creating Smart Applications and Clever Devices (2nd edn)*. Indianapolis: New Riders Press
- Sauro, J. (2010). *Why you only need to test with five users (explained)*. Diunduh dari <https://measuringu.com/five-users/> [20 Januari 2022]
- Screen Resolution Stats Worldwide | Statcounter Global Stats. (n.d.). Diunduh dari <https://gs.statcounter.com/screen-resolution-stats> [23 September 2021]
- Sekaran, U. & Bougie, R.J. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach, 7th edition*. USA: John Wiley & Sons Ltd
- Sharp, H., Rogers, Y., & Preece, J. (2019). *Interaction Design: Beyond Human Computer Interaction, 5th Edition*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Sutalaksana, I. Z., Anggawisastra R., & Tjakraatmadja J. H. (2006). *Teknik Perancangan Sistem Kerja. Bandung: Institut Teknologi Bandung.*
- Turner, C. W., Lewis, J. R., & Nielsen, J. (2006). Determining Usability Test Sample Size. *International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors*, 3, 3084-3088 [2 Agustus 2021]