

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada evaluasi *usability* pada aplikasi GO-JEK menggunakan metode pengujian *usability*, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Permasalahan *usability* yang ditemukan pada aplikasi GO-JEK adalah sebagai berikut :
  - Aplikasi tidak memberikan informasi kepada peserta apakah perlu mengontak pengemudi terlebih dahulu atau sebaliknya.
  - Halaman rating yang ditampilkan secara terus menerus setelah selesai perjalanan mengganggu kenyamanan peserta.
  - Peta yang ada pada aplikasi kurang detail sehingga tidak bisa mengarahkan ke tujuan yang benar-benar tepat dan hanya bisa mengarahkan ke jalan yang tampil pada peta sehingga pengemudi perlu menanyakan lagi tujuan yang dimaksud oleh peserta.
  - Pilihan menu yang banyak pada halaman beranda membuat peserta menghabiskan waktu lebih banyak untuk memahami pilihan menu tersebut.
  - Bahasa yang digunakan pada aplikasi kurang dapat dipahami peserta.
2. Tingkat *usability* pada aplikasi GO-JEK Indonesia adalah sebagai berikut :
  - Aspek *learnability* yaitu tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas pada saat menggunakan sistem aplikasi GO-JEK Indonesia adalah sebesar 100% sesuai hasil *success rate* yang didapatkan. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh pengguna berhasil menyelesaikan tugasnya dan bisa dikatakan sudah sangat mudah penggunaannya.
  - Aspek *efficiency* yaitu tingkat kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan pada aplikasi GO-JEK Indonesia adalah sebesar 0,01 *goals/sec* sesuai hasil *time based efficiency* yang didapatkan. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna dapat menyelesaikan tugas sebanyak 0,01 tiap detiknya berdasarkan keseluruhan waktu yang dihabiskan seluruh pengguna untuk menyelesaikan tugas yaitu 538 detik.
  - Aspek *errors* yaitu tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia adalah sebesar 0,1 sesuai hasil *error rate* yang didapatkan. Hasil ini menunjukkan bahwa keseluruhan pengguna hanya melakukan 3 kesalahan dari kemungkinan 30 kesalahan yang dapat terjadi dan masih dalam tingkat kesalahan yang wajar.
  - Aspek *satisfaction* yaitu tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia adalah berkisar diantara 60% - 70% sesuai hasil *satisfaction*

yang didapatkan. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi GO-JEK Indonesia layak mendapatkan nilai B dari rentang nilai F sampai nilai A. Nilai B sudah cukup baik jika didasarkan dari penilaian huruf F sampai A. Aplikasi GO-JEK sudah dapat membuat para responden puas terhadap layanan pemesanan ojek yang dimilikinya.

## 5.2 Saran

Penelitian yang terkait dengan evaluasi *usability* terhadap aplikasi GO-JEK Indonesia masih sangat terbuka luas. Kenyamanan pengguna dalam penggunaan sebuah sistem menjadi hal yang penting untuk dilakukan seiring berkembangnya teknologi. Untuk pengembangan lebih lanjut mengenai penelitian tentang evaluasi *usability* pada aplikasi GO-JEK Indonesia, dapat dilakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Dapat membuat penelitian untuk membandingkan hasil evaluasi *usability* aplikasi GO-JEK Indonesia yang telah dilakukan pada penelitian ini dengan aplikasi ojek *online* lainnya agar mengetahui perbandingan *usability* dari setiap aplikasi ojek *online*.
2. Dapat juga dilakukan penelitian menggunakan metode lain seperti *expert review/heuristic evaluation*, *card sorting*, *focus group* dan lain-lain sehingga dapat dilihat persamaan dan perbedaan hasil yang didapatkan dengan penelitian ini.
3. Batasan penelitian dapat diperluas seperti menambah aspek-aspek *usability* lainnya dan tidak adanya batasan umur agar mampu melihat kebutuhan pengguna aplikasi GO-JEK Indonesia secara umum.
4. Tingkat *usability* yang saat ini terukur secara terpisah kedalam 4 aspek yaitu *learnability*, *efficiency*, *error*, dan *satisfaction* dapat dilengkapi dengan metode pengukuran yang menggabungkan ke 4 aspek tersebut agar didapatkan hasil akhir *usability* secara keseluruhan