

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi *usability* pada aplikasi Shopee versi sekarang menunjukkan nilai untuk atribut *effectiveness* sebesar 94%, atribut *efficiency* sebesar 90%, dan atribut *satisfaction* dengan skor SUS sebesar 47,5 dan dengan tingkat *acceptability* termasuk *not acceptable*, serta perolehan *grade scale* F yang termasuk ke dalam *adjective rating* kategori *Poor*. Lalu setelah melakukan pengujian ulang dengan tampilan *prototype* desain usulan perbaikan, hasil evaluasi *usability* menunjukkan peningkatan untuk atribut *effectiveness* menjadi 100%, peningkatan pada atribut *efficiency* menjadi 100%, dan peningkatan pada atribut *satisfaction* dengan skor SUS menjadi 81,5 dan dengan tingkat *acceptability* termasuk *acceptable*, serta perolehan *grade scale* B yang termasuk ke dalam *adjective rating* kategori *Excellent*.
2. Dalam hal *user experience*, dalam desain awal atau desain aplikasi Shopee versi sekarang, para responden merasa bahwa aplikasi Shopee sangat kompleks dan memuat banyak atau beberapa hal yang kurang diperlukan, seperti adanya fitur yang ditampilkan berulang sehingga membuat tampilan *interface* aplikasi terkesan penuh dan kompleks. Dalam desain aplikasi Shopee versi sekarang para responden memberikan komentar yang cenderung negatif dibuktikan dengan hasil kuesioner SUS sebesar 47,5 yang masih

dibawah rata-rata dan masuk ke kategori *poor*, sedangkan di pengujian kedua yaitu dalam tampilan desain usulan perbaikan aplikasi, para responden sudah memberikan komentar yang seluruhnya positif dikarenakan saran yang mereka berikan sudah diterapkan dalam tampilan desain usulan perbaikan, dibuktikan dengan meningkatnya hasil kuesioner sus sebesar 34 menjadi 81,5 yang sudah diatas rata-rata dan masuk ke kategori *excellent*.

3. Dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh responden, penelitian ini telah menghasilkan beberapa rekomendasi perbaikan *interface* pengguna yang sesuai dengan prinsip ergonomi di 8 menu aplikasi Shopee berdasarkan pendapat dan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi seperti menghapus fitur yang ditampilkan berulang dan kurang diperlukan, menambahkan fitur *microphone* di pencarian produk, menambahkan fitur hapus dan hapus semua riwayat pencarian di menu pencarian produk, menambahkan fitur beli lagi dan produk *invalid* di menu keranjang, menambahkan fitur pencarian produk untuk menu keranjang, menambahkan fitur hapus dan hapus semua di menu pesan dan notifikasi, menambahkan fitur permintaan pesan di menu pesan, membuat tampilan aplikasi lebih minimalis dan *clean*.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan untuk pengembangan dan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengukuran *usability* dengan menambahkan atribut *learnability* dan *memorability*

sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman penggunaan aplikasi.

2. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk membuat atau melanjutkan penelitian serupa dengan metode yang berbeda seperti *heuristic evaluation* karena metode ini merupakan teknik pengujian *usability* yang dilakukan oleh ahli (*expert*) dan lebih cepat mendapatkan umpan balik, metode lain yang bisa digunakan adalah UEQ (*User Experience Questionnaire*) karena metode ini memiliki kelengkapan aspek *attractiveness*, *pragmatic quality*, dan *hedonic quality* serta penggunaannya yang mudah dalam melakukan perhitungan secara cepat dan menampilkannya secara komprehensif.
3. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel atau responden yang lebih besar jumlahnya dengan cakupan responden yang lebih luas, dan bisa menggunakan pedoman dari Nielsen yang terbaru yaitu pada tahun 2012 yang menyatakan minimal responden dalam pengujian *usability testing* adalah 20 orang.
4. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi pertimbangan aplikasi Shopee dalam melakukan perbaikan secara berkala pada aplikasi terutama dalam mengurangi atau memperbaiki sesuai rekomendasi peneliti pada bagian fitur atau konten yang tidak diperlukan, agar kedepannya perkembangan kualitas aplikasi Shopee bisa menjadi semakin baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.