

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dipilih, penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dan menggunakan metode penelitian *Sytem Usability Scale* (SUS), yang merupakan komponen yang digunakan oleh banyak pihak untuk membantu mengevaluasi kemampuan suatu sistem. Dalam proses penelitian ini membutuhkan 100 responden pada masing-masing aplikasi yang sebelumnya pernah atau tidak pernah sama sekali menggunakan ketiga aplikasi tersebut, antarlain, Traveloka, Agoda, dan Tiket.com. Oleh karena itu berikut ini adalah hasil dari penelitian tersebut:

1. Penelitian ini berhasil memberikan penilaian dalam tingkat kegunan dari tiga aplikasi (Traveloka, Agoda, dan Tiket.com) dengan menggunakan metode *system usability scale* (SUS). Nilai didapat melalui penyebaran kuesioner yang diisi oleh 100 responden pada tiap aplikasi yang pernah memakai aplikasi. Hasil menunjukkan bahwa rata rata skor SUS yang diperoleh pada tiap aplikasi adalah :

- a. Tiket.com

Memiliki tingkat *usability* tertinggi diantara kedua aplikasi yang lainnya dengan nilai rata-rata skor SUS 68, *Adjective Rating* “OK”, *grade scale* “D”, dan *acceptability ranges* “Marginal High”

- b. Traveloka

Traveloka meraih peringkat kedua pada rata-rata skor SUS yang telah dihitung dengan nilai sebesar 62, *Adjective Rating* “OK”, *grade scale* “D”, dan *acceptability ranges* “Marginal Low”

c. Agoda

Agoda menempati posisi terakhir pada penilaian rata-rata skor SUS yaitu 58 dengan *Adjective Rating* “OK”, *grade scale* “D”, dan *acceptability ranges* “Marginal Low”

2. Pada tingkat nilai kegunaan yang dirasakan pengguna pada ketiga aplikasi menunjukkan bahwa terdapat perbedaan jelas pada peringkatnya. **Tiket.com** menempati peringkat pertama dengan presentil ke-50, artinya skor tersebut memiliki tingkat kegunaan yang setara dengan rata-rata produk yang ada di pasaran. Skor yang diperoleh juga menunjukkan bahwa Tiket.com lebih mampu memenuhi ekspektasi pengguna dari segi efisiensi, kenyamanan dan kepuasan pengguna. Faktor utamanya adalah tampilan antarmuka yang dimiliki aplikasi sederhana sehingga pengguna cepat belajar dengan fitur di aplikasi, efisiensi transaksi, kecepatan transaksi, dan minim bug. Peringkat kedua ada **Traveloka** dengan skor cukup dibawah rata-rata, hal ini menunjukkan bahwa terdapat masalah *usability* yang signifikan dibandingkan dengan Tiket.com. Traveloka memiliki performa yang cukup baik namun masih memiliki beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada tampilan antarmuka dan kecepatan layanan. Traveloka memiliki fitur dan tampilan yang sangat padat sehingga tidak jarang pengguna merasa kebingungan, butuh waktu lama untuk mempelajari fitur-fitur di Traveloka. **Agoda** berada di posisi terakhir dengan skor cukup rendah diantara ketiga aplikasi, hal tersebut menjadi indikasi bahwa Agoda memiliki masalah *usability* paling serius diantara kedua aplikasi lainnya dan berada sangat dekat dengan batas bawah kategori *marginal low*. Diperlukan perbaikan dan konsistensi navigasi, keakuratan

harga yang ditampilkan, perbaikan sistem proses *refund*, dan perbaikan tampilan agar menarik minat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi.

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini berhasil memberikan penilaian tingkat kegunaan dari tiga aplikasi pemesanan tiket online, yaitu Traveloka, Agoda, dan Tiket.com, menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Tahap analisis data, yang diawali dengan uji kualitas data, menunjukkan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. Uji validitas dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner valid untuk mengukur persepsi pengguna. Sementara itu, uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* (α) memastikan bahwa instrumen ini memiliki konsistensi internal yang baik, yang berarti hasil pengukuran dapat diandalkan.

Secara keseluruhan, meskipun Tiket.com menempati posisi pertama dalam hal *usability*. Namun hasil perhitungan dan analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga aplikasi memiliki tantangan yang sama dalam aspek *usability*, hal ini juga menjadi bukti bahwa persepsi pengguna terhadap ketiga aplikasi masih berada di bawah standar ideal yang dapat diterima sepenuhnya.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah dijelaskan, penelitian ini memberikan beberapa saran yang relevan dan diharapkan dapat menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya, hal ini berdasarkan pada keterbatasan dan temuan dalam penelitian ini. Penulis berharap penelitian selanjutnya dapat mengembangkan studi dengan pendekatan yang lebih mendalam.

1. Pada penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner SUS, wawancara mendalam atau *usability testing* sebagai contoh metode kualitatif yang

penulis dapat sarankan agar dikombinasikan pada penelitian selanjutnya dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik.

2. Pada penelitian selanjutnya dapat diperluas juga untuk jumlah responden dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih representatif, peneliti juga dapat menambahkan aplikasi sejenis agar dapat memberikan perbandingan yang lebih komprehensif.
3. Pada penelitian ini penulis mengukur *usability* secara keseluruhan aplikasi sehingga penilaian yang didapatkan hasilnya sangat umum, untuk penelitian selanjutnya penulis berharap dapat berfokus pada penilaian *usability* pada fitur-fitur (proses pembayaran, pemesanan tiket, *searching*) yang ada pada aplikasi secara lebih mendalam dengan tujuan agar identifikasi masalah dalam diteliti secara mendetail.
4. Manajer produk dan tim pengembang harus memprioritaskan peningkatan fitur yang sering dikeluhkan, seperti proses *refund* yang membingungkan pada aplikasi Agoda. Selain itu, penggunaan metode pengujian seperti *A/B testing* atau sesi wawancara pengguna dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai masalah yang ditemukan dalam kuesioner. Wawasan ini pada akhirnya akan membantu dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kegunaan dan kepuasan pengguna.
5. Dari aspek sistem, Agoda perlu memprioritaskan perbaikan pada alur navigasi dan memastikan transparansi harga yang lebih baik. Sementara itu, Traveloka dapat berfokus pada penyederhanaan antarmuka agar tidak terlihat terlalu padat, yang akan meningkatkan efisiensi penggunaan. Untuk *Tiket.com*, sebagai aplikasi dengan skor tertinggi, pengembang harus mempertahankan dan terus mengoptimalkan fitur yang ada, serta rutin melakukan evaluasi demi menjaga kepuasan pengguna.

6. Disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam alasan mengapa responden cenderung menggunakan lebih dari satu aplikasi pemesanan tiket. Perilaku komparatif ini yang didorong oleh upaya membandingkan harga, mencari promosi terbaik, atau mencari fitur spesifik merupakan dampak langsung dari tersedianya banyak pilihan di pasar. Memahami perilaku membandingkan antar *website* ini dapat membantu pengembang dalam merancang strategi retensi pengguna yang lebih efektif di masa mendatang.

