

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna website Rajonet Indonesia dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) serta meninjau rumusan masalah yang telah dirumuskan, dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

1. Aspek Kecepatan Pemuatan Halaman (*Loading Time*). Kecepatan pemuatan halaman merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas sebuah website. Hasil analisis menunjukkan bahwa masih terdapat kendala pada waktu loading beberapa halaman, yang berpotensi mengurangi kenyamanan dan kepuasan pengguna. Website yang lambat cenderung membuat pengguna berpindah ke platform lain, upaya peningkatan kecepatan perlu menjadi prioritas utama agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik. Optimalisasi kode program, kompresi file gambar dan video, pemilihan server dengan performa lebih tinggi, serta penerapan caching dan *Content Delivery Network* (CDN) merupakan langkah yang dapat meningkatkan responsivitas website.
2. Aspek Kemudahan Konsultasi atau Interaksi. Website Rajonet Indonesia diharapkan tidak hanya menjadi sarana informasi, tetapi juga sebagai media interaktif antara pengguna dengan penyedia layanan. Berdasarkan hasil evaluasi, kemudahan dalam berkonsultasi maupun berinteraksi masih perlu ditingkatkan. Fitur komunikasi yang ada saat ini belum sepenuhnya memfasilitasi kebutuhan pengguna yang menginginkan respon cepat dan akses mudah. Penerapan sistem live chat, chatbot berbasis kecerdasan buatan, serta formulir pengaduan yang

lebih sederhana akan sangat membantu pengguna. Dengan adanya perbaikan pada aspek interaksi, website dapat berfungsi lebih maksimal sebagai wadah layanan yang ramah dan responsif.

3. Aspek Penyajian Petunjuk atau Panduan Produk. Petunjuk maupun panduan produk yang terdapat pada website berperan penting dalam memberikan pemahaman kepada pengguna mengenai cara penggunaan produk atau layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyajian informasi saat ini masih perlu ditingkatkan agar lebih menarik, komunikatif, dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan pengguna. Penyajian informasi sebaiknya tidak hanya berbentuk teks panjang, tetapi juga dilengkapi dengan infografis, ilustrasi, maupun video tutorial yang singkat dan jelas. Dengan cara ini, pengguna akan lebih mudah memahami informasi yang disajikan dan merasa terbantu dalam memanfaatkan produk atau layanan yang ada.

Secara keseluruhan, ketiga aspek yang diteliti menunjukkan bahwa website Rajonet Indonesia memiliki potensi besar untuk berkembang menjadi platform yang lebih informatif, interaktif, dan user-friendly. Namun, perbaikan secara teknis maupun konten perlu terus dilakukan agar tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat secara signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola website Rajonet Indonesia, antara lain:

1. Optimalisasi Kecepatan Website. Melakukan audit teknis secara berkala terhadap performa website menggunakan tools seperti Google PageSpeed Insights atau GTmetrix. Mengompresi ukuran gambar, video, dan file lainnya agar lebih ringan

saat diakses. Mengimplementasikan Content Delivery Network (CDN) agar akses website lebih cepat dari berbagai lokasi. Memilih hosting atau server dengan spesifikasi yang lebih tinggi sesuai dengan kebutuhan trafik pengguna.

2. Peningkatan Fitur Konsultasi dan Interaksi. Menyediakan fitur live chat yang dapat diakses pengguna kapan saja. Membuat forum diskusi atau ruang komunitas agar pengguna dapat saling bertukar pengalaman. Memastikan setiap pertanyaan atau keluhan pengguna mendapatkan respon cepat dan solutif.
3. Perbaikan Penyajian Panduan Produk. Menyusun panduan produk dalam format yang lebih ringkas, sistematis, dan mudah dipahami. Menambahkan infografis, gambar, maupun ilustrasi visual untuk memperjelas informasi. Membuat video tutorial singkat yang dapat membantu pengguna memahami langkah-langkah penggunaan produk. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap konten panduan untuk menyesuaikan dengan perkembangan produk dan kebutuhan pengguna.

Dengan melaksanakan saran-saran tersebut, diharapkan website Rajonet Indonesia tidak hanya menjadi platform penyedia informasi, tetapi juga mampu menjadi sarana layanan digital yang interaktif, cepat, serta memberikan pengalaman positif bagi seluruh penggunanya.

Secara umum, pengguna memberikan penilaian positif terhadap layanan dan website PT. Rajonet Indonesia. Seluruh indikator memiliki nilai rata-rata di atas 4.0, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Aspek yang memperoleh nilai tertinggi adalah: Kemudahan mengakses situs (Mean = 4.56) Kecepatan loading halaman website (Mean = 4.56) Kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan (Mean = 4.54) Ini menunjukkan bahwa aksesibilitas digital dan ketanggungan teknis merupakan keunggulan utama perusahaan.

Beberapa aspek memperoleh nilai yang relatif lebih rendah, meskipun

tetap tergolong baik, seperti: Pelayanan cepat dan responsif (Mean = 4.02; SD = 0.99). Kegunaan website dan pelayanan tanpa diskriminasi (Mean = 4.09). Kesopanan dan keramahan staf (Mean = 4.09) Hal ini menunjukkan bahwa aspek interaksi layanan manusiawi masih perlu peningkatan konsistensi dan kualitas.

