

BAB 5

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, evaluasi dan pembahasan mengenai pengukuran kegunaan (*usability*) aplikasi *mobile* gojek yang sebelumnya telah diteliti, dapat ditarik kesimpulan dan saran yang dapat ditarik dari penelitian ini.

Analisis berdasarkan kuesioner pada 5 aspek *usability* Nielsen yang kemudian dievaluasi dengan prinsip heuristik menurut Nielsen. Berikut merupakan beberapa kesimpulan dan saran penelitian yang telah dilaksanakan :

- a. Tingkat *usability* aplikasi *mobile* gojek berada pada kategori baik yaitu sebesar 76% , disimpulkan bahwa aplikasi *mobile* gojek dapat dikatakan “*User Friendly*” dan diterima oleh pengguna di masyarakat sehubungan kegunaan aplikasi yang sangat membantu pengguna (*user*) dalam memenuhi kebutuhan.
- b. Ho Ditolak dan H1 Diterima membuktikan bahwa Variabel *Learnability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Usability*. Peningkatan kemampuan pengguna biasanya akan selalu diikuti dengan kebutuhan pengguna dalam penggunaan aplikasi dan kebutuhan lainnya yang dapat dilakukan pada aplikasi gojek, sehingga pemahaman dan kemudahan dalam mengoperasikan atau melakukan *task* aplikasi akan meningkat.
- c. Ho Diterima dan H2 Ditolak membuktikan bahwa Variabel *Efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Usability*. Tidak berpengaruh signifikan karena *Efficiency* aplikasi memiliki hubungan fluktuatif yaitu sebuah keadaan yang tidak stabil yang menunjukkan gejala yang tidak tetap dan selalu berubah ubah terhadap *usability* atau kebergunaan aplikasi. Penurunan *efficiency* menggambarkan penurunan kualitas dalam megoperasikan aplikasi yang dilakukan pengguna. Hal ini terjadi karena *efficiency* tidak menggambaran kualitas aplikasi secara spesifik, namun hanya menggambarkan secara global.
- d. Ho Diterima dan H3 Ditolak membuktikan bahwa Variabel *Memorability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Usability*. tidak berpengaruh

karena Tingkat daya ingat (*Memorability*) masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi memiliki hubungan fluktuatif yaitu sebuah keadaan yang tidak stabil yang menunjukkan gejala yang tidak tetap dan selalu berubah ubah terhadap *usability* atau kebergunaan aplikasi. Penurunan *memorability* menggambarkan kurangnya kebiasaan pengguna terhadap penggunaan.

- e. Ho Ditolak dan H4 Diterima membuktikan bahwa Variabel *Error* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Usability*. Peningkatan *error* menggambarkan tingkat kesalahan aplikasi dalam pengoperasian aplikasi sangat sedikit. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *error* dalam aplikasi sangat rendah. Suatu sistem harus membuat pengguna tidak membuat banyak kesalahan selama penggunaan sistem, atau jika pengguna melakukan kesalahan pengguna dapat dengan mudah mengatasinya (Nielsen, 1995).
- f. Ho Ditolak dan H5 Diterima membuktikan bahwa Variabel *Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Usability*. peningkatan *satisfaction* menggambarkan peningkatan kepuasan penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan meningkat. Peningkatan kepuasan pengguna biasanya akan selalu diikuti dengan kebutuhan pengguna dalam hal transportasi dan kebutuhan lainnya yang dapat dilakukan pada aplikasi gojek, sehingga pengguna sangat merasa puas dengan sistem dan fitur yang disediakan aplikasi ini.
- g. Adanya hubungan erat antara variabel bebas (*independent*) yaitu *Learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, *satisfaction* dan variabel terikat (*dependent*) yaitu *Usability* secara bersama-sama.
- h. Pada penelitian didapat pengaruh aspek-aspek *usability* terhadap aplikasi sebesar 56,6 % menyatakan bahwa kebergunaan aplikasi memiliki peran yang cukup besar.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan terkait analisis aplikasi, pembahasan dan kesimpulan yang akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Pada analisis aplikasi dan evaluasi kebergunaan aplikasi sebaiknya tidak dilihat hanya pada faktor konteks pengguna akan tetapi juga dengan faktor konteks desain aplikasi.
- b. Pada penelitian selanjutnya sebaiknya dilibatkan *expert* yang ahli dalam konsep *usability* aplikasi berbasis *mobile*.
- c. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian diharapkan menggunakan model penelitian yang berbeda dan menambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi *usability*.

