

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini mengevaluasi *usability website* Sadaya dengan fokus pada dua dimensi ISO 9241-11:2018, yaitu efektivitas (X1) dan efisiensi (X2), serta menganalisis pengaruh keduanya terhadap evaluasi pengguna mengenai kualitas *website* Sadaya (Y). Data yang dianalisis berasal dari 150 responden, yang diperoleh dari 157 respons masuk, kemudian 7 respons dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria pada tahap *screening questions*.

Berdasarkan analisis deskriptif, tingkat efektivitas penggunaan *website* Sadaya berada pada kategori cukup dengan skor komposit 3,1144. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menilai Sadaya cukup membantu dalam mencapai tujuan penggunaan, seperti memahami informasi utama dan menggunakan fitur inti, namun belum pada tingkat yang tinggi. Tingkat efisiensi juga berada pada kategori sedang dengan skor komposit 2,6133, tetapi berada pada batas bawah kategori sedang sehingga mengindikasikan adanya friksi efisiensi dalam proses interaksi pengguna. Temuan pada level item memperkuat hal tersebut, terutama pada indikator kecepatan menemukan informasi (X2\_3) yang memiliki nilai mean terendah sebesar 2,51. Sementara itu, evaluasi pengguna terhadap kualitas *website* Sadaya berada pada kategori cukup dengan skor komposit 3,0947, yang mencerminkan bahwa penilaian *global* pengguna terhadap *website* masih “cukup”, belum kuat menuju kategori tinggi.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, efektivitas dan efisiensi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap evaluasi pengguna. Model regresi yang diperoleh adalah  $Y = 1,792 + 0,288X_1 + 0,156X_2$ . Uji simultan menunjukkan model signifikan ( $F = 20,715$ ;  $p < 0,001$ ) dengan  $R^2$  sebesar 0,220 dan *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,209, yang berarti efektivitas dan efisiensi bersama-sama menjelaskan sekitar 22% variasi evaluasi pengguna. Secara parsial, efektivitas berpengaruh signifikan ( $p < 0,001$ ) dan efisiensi juga berpengaruh signifikan ( $p = 0,010$ ). Nilai koefisien beta terstandar menunjukkan bahwa efektivitas ( $\beta = 0,371$ )

merupakan prediktor yang lebih dominan dibanding efisiensi ( $\beta = 0,199$ ). Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pengguna mencapai tujuan penggunaan dan kelancaran atau kemudahan proses penggunaan menjadi faktor penting dalam membentuk penilaian pengguna terhadap kualitas *website* Sadaya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, pengelola *website* Sadaya disarankan memprioritaskan perbaikan pada aspek efisiensi penggunaan, karena variabel ini dinilai paling lemah secara deskriptif dan tetap berpengaruh signifikan terhadap evaluasi pengguna. Fokus perbaikan dapat diarahkan pada peningkatan kemudahan dan kecepatan pengguna dalam menemukan informasi melalui penataan struktur informasi, penyederhanaan navigasi, serta penguatan petunjuk tindakan yang jelas di halaman utama agar pengguna tidak memerlukan banyak langkah untuk mencapai tujuan. Selain itu, Sadaya perlu memperjelas alur layanan pendampingan sehingga pengguna memperoleh jalur tindakan yang dapat dieksekusi secara langsung melalui *website*, bukan mengandalkan koordinasi manual di luar sistem. Penguatan fitur pencarian dan filtrasi pada Direktori RAISA serta pembaruan/kelengkapan data profil relawan juga disarankan agar proses pencocokan kebutuhan OMS dengan relawan lebih cepat dan tepat, sekaligus mendukung misi Sadaya untuk memperluas akses keahlian secara lebih merata. Di sisi konten, pengembangan repositori pengetahuan yang lebih terstruktur dapat memperkuat fungsi Sadaya sebagai simpul pembelajaran dan mengurangi kebutuhan komunikasi berulang.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan metode tambahan seperti *usability testing* berbasis tugas untuk melengkapi pengukuran berbasis persepsi, serta mempertimbangkan penambahan variabel lain di luar efektivitas dan efisiensi (misalnya kualitas informasi, kualitas layanan, kepercayaan, atau niat menggunakan kembali) agar kemampuan model dalam menjelaskan evaluasi pengguna menjadi lebih komprehensif.