

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap analisis tingkat kepuasan pengguna Jasa *Edit Foto Berbasis Artificial Intelligence (AI)* di Shopee Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Meskipun banyak aplikasi serupa di *Play Store* yang menawarkan hasil *edit* berkualitas, jasa *edit* foto berbasis AI di Shopee masih tetap memiliki banyak pengguna setia meskipun juga banyak mendapatkan komentar negatif dari beberapa pengguna lainnya. Keluhan yang sering muncul antara lain hasil *edit* yang tidak sesuai ekspektasi dan ketergantungan pengguna pada jasa ini tanpa usaha untuk belajar *mengedit* foto secara mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, guna mengidentifikasi masalah dalam pengalaman pengguna sebagai dasar perbaikan layanan.
2. Hasil pengujian kepuasan pelanggan terhadap layanan Jasa *Edit Foto Berbasis AI* di Shopee menunjukkan skor SUS 50,2995, yang masuk dalam kategori *Marginal (Low)* dengan *grade F*. Hal ini menandakan tingkat kepuasan yang rendah, dengan pengguna menghadapi masalah teknis dan kesulitan navigasi. Layanan ini juga berada di kategori *Poor* hingga *OK* pada *Adjective Rating*, mengindikasikan bahwa meskipun ada beberapa fitur berguna, secara keseluruhan layanan ini belum memadai. Untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan, perlu dilakukan perbaikan pada desain, proses, kecepatan, dan responsivitas layanan.

3. Uji Parsial diketahui untuk X1 nilai $0,00 < 0,05$ dan Nilai hitung $11,437 > 2,337$. Untuk X2 diketahui nilai $0,00 < 0,05$ dan Nilai hitung $8,382 > 2,337$. Untuk X3 diketahui nilai $0,00 < 0,05$ dan Nilai hitung $9,001 > 2,337$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh masing-masing variabel *Effectiveness*, *Satisfaction* dan *Efficiency* memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap *usability*.
4. Uji Simultan didapatkan yaitu nilai $f = 1317,078 >$ dari f tabel $2,63$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Effectiveness* (X1), *Satisfaction* (X2) dan *Efficiency* (X3) terhadap *Usability* (Y).
5. Uji determinasi didapatkan nilai koefisien *Adjusted R* adalah sebesar $0,912$ Hal ini berarti $91,2\%$ variabel *Usability* dipengaruhi oleh *Effectiveness*, *Satisfaction* dan *Efficiency*. Sedangkan sisanya $8,8\%$ dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk keluhan hasil *edit* yang tidak sesuai ekspektasi dan ketergantungan pengguna
Untuk mengatasi keluhan mengenai hasil *edit* yang tidak sesuai ekspektasi, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas algoritma AI agar dapat

menghasilkan hasil yang lebih akurat dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Fokus pada personalisasi layanan bisa menjadi cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, misalnya dengan memungkinkan pengguna untuk memberikan lebih banyak instruksi atau preferensi yang lebih detail sebelum proses *editing* dimulai. Mengingat pentingnya menjaga ketergantungan pelanggan pada jasa ini, strategi pemasaran yang menekankan kenyamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi bisa memperkuat posisi usaha, serta memastikan bahwa pelanggan merasa bahwa menggunakan jasa ini lebih efisien dan menguntungkan daripada mencoba melakukannya sendiri.

2. Saran tingkat kepuasan yang rendah (skor sus 50,2995 dan kategori marginal)
Karena aplikasi Jasa *Edit* Foto Berbasis AI di Shopee bukan milik langsung oleh pemilik usaha, pemilik bisa bekerja sama dengan pihak Shopee untuk memberi masukan mengenai pengalaman pengguna. Pemilik usaha sebaiknya fokus pada peningkatan kualitas layanan, seperti memastikan hasil *edit* lebih sesuai dengan harapan pelanggan dan memberikan pilihan layanan yang lebih fleksibel. Selain itu, meningkatkan komunikasi dengan pelanggan dan memberikan respons lebih cepat bisa membantu meningkatkan kepuasan meskipun perbaikan teknis pada aplikasi harus melalui pihak Shopee.
3. Saran untuk pengaruh variabel *effectiveness*, *satisfaction*, dan *efficiency* terhadap *usability*

Dengan adanya pengaruh signifikan dari variabel *effectiveness*, *satisfaction*, dan *efficiency* terhadap *usability*, disarankan untuk meningkatkan ketiga aspek tersebut secara berkelanjutan. Meningkatkan efektivitas layanan dapat dicapai

dengan memperbarui dan meningkatkan algoritma AI agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan memperbaiki antarmuka dan menyederhanakan proses penggunaan aplikasi, sementara efisiensi bisa ditingkatkan dengan mempercepat waktu *edit* foto.

4. Meningkatkan Kualitas Hasil Edit dengan Kombinasi AI dan Photoshop

Meskipun AI bisa mempercepat proses editing, hasil yang lebih presisi bisa dicapai dengan sentuhan manual menggunakan Photoshop. Penyedia jasa dapat menggunakan fitur seperti Layer Masking, Pen Tool, dan Color Correction untuk memperbaiki detail kecil yang tidak bisa disempurnakan oleh AI, seperti pemotongan objek yang lebih rapi atau warna kulit yang lebih natural.

5. Menyediakan Opsi Editing Manual dengan Photoshop

Beberapa pelanggan menginginkan hasil edit yang lebih personal dan tidak sepenuhnya otomatis. Penyedia jasa dapat menawarkan opsi tambahan seperti custom retouching, manipulasi foto tingkat lanjut, atau rekonstruksi gambar menggunakan fitur Photoshop seperti Clone Stamp, Healing Brush, dan Liquify. Dengan ini, pelanggan yang menginginkan hasil lebih artistik atau realistis akan mendapatkan kepuasan lebih tinggi.