

BAB VI

PENUTUP

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, berikut adalah poin-poin kesimpulan yang disusun secara sistematis untuk menjawab tujuan penelitian pertama mengenai analisis keluhan pengguna:

1. Skor rata rata SUS pada aplikasi ini memperoleh skor 56,66
2. Tingkat penerimaan *acceptability* berada pada kategori Marginal. Ini menunjukkan bahwa aplikasi berada di ambang batas bawah; dapat digunakan tetapi sulit diterima sepenuhnya oleh pengguna tanpa perbaikan serius.
3. Peringkat huruf *grade* mendapatkan *grade* D. Hal ini mempertegas bahwa performa antarmuka dan pengalaman pengguna saat ini masih rendah.
4. Rating kualitatif: Secara *adjektive* dinilai "OK", namun secara keseluruhan tetap berada di bawah standar rata-rata *usability*. Skor rata-rata industri biasanya di angka 68.

Berdasarkan hasil analisis terhadap fitur dan pengalaman pengguna, berikut adalah poin-poin kesimpulan singkat untuk menjawab tujuan penelitian kedua mengenai identifikasi kelemahan aplikasi:

1. Kelemahan utama terletak pada absennya fitur deteksi dini untuk pesanan palsu, sehingga pengemudi rentan terhadap kerugian operasional akibat *order* fiktif.

2. Sistem pelacakan lokasi dan peta digital (GPS) masih sering tidak akurat, yang menghambat kecepatan pengemudi dalam mencapai titik penjemputan atau pengantaran.
3. Konsistensi sistem, terdapat indikasi ketidakkonsistenan pada fungsi-fungsi aplikasi yang sering menyebabkan kesalahan teknis (*errors*) saat digunakan dalam tugas harian.

1.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan yaitu:

1. Fitur notifikasi peringatan dini (*Early Warning Notification*). Pengembang disarankan untuk menambahkan fitur notifikasi proaktif yang muncul secara instan sebelum mitra pengemudi menyetujui sebuah pesanan. Sistem ini harus mampu memberikan sinyal peringatan jika *parameter algoritma* mendeteksi adanya ketidakwajaran, seperti lokasi pemesan yang tidak terdeteksi oleh GPS atau pola akun baru yang memiliki perilaku transaksi mencurigakan.
2. Saran utama bagi pengelola aplikasi adalah melakukan evaluasi menyeluruh secara berkala menggunakan metode *usability testing* untuk memastikan setiap pembaruan fitur benar-benar meningkatkan kepuasan dan efisiensi pengguna hingga mencapai skor di atas 70 (*acceptable*).

