

BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, maka sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1 Hasil UX *benchmarking* menunjukkan bahwa performa muncak.id bervariasi tergantung pada konteks *task* yang dievaluasi :

a. Aspek kemudahan penggunaan (*effectiveness*), muncak.id menempati posisi :

- 1) Posisi teratas pada *task* mencari informasi pendakian dengan rata-rata sebesar 4 (mudah). Keunggulan ini didukung oleh penyajian informasi yang terpusat dan terstruktur dalam satu halaman sehingga responden dapat menyelesaikan *task* dengan mudah.
- 2) Posisi teratas pada *task* mencari dan menuliskan ulasan pendakian dengan rata-rata 5 (sangat mudah). Hal ini disebabkan oleh alur yang sederhana, yaitu membuka halaman jalur pendakian lalu scroll ke bawah untuk membaca maupun menulis ulasan tanpa hambatan.
- 3) Posisi teratas pada *task* prakiraan cuaca dengan rata-rata 5 (sangat mudah). Keunggulan ini didorong oleh penyajian prakiraan cuaca yang ditampilkan secara spesifik sesuai lokasi gunung yang dipilih, sehingga responden tidak perlu melakukan pencarian wilayah administratif.
- 4) Posisi terendah pada *task* membaca peta dengan rata-rata 3 (biasa), di bawah Peta Basecamp yang memperoleh rata-rata 4 (mudah), serta setara dengan Avenza dan Strava yang masing-masing memperoleh rata-rata 3 (biasa). Rata-rata yang diperoleh oleh muncak.id ini disebabkan karena *waypoint* seperti *basecamp* dan pos-pos pendakian belum tersedia secara lengkap, bahkan tidak ditemukan sama sekali pada beberapa jalur, sehingga menyulitkan identifikasi titik-titik penting sesuai kebutuhan *task*.

b. Aspek waktu penyelesaian *task* (*efficiency*), muncak.id menempati posisi :

- 1) Posisi teratas pada *task* mencari informasi pendakian dengan waktu penyelesaian tercepat sebesar 89 detik. Namun perlu dicatat bahwa kecepatan ini sebagian dipengaruhi oleh ketidaklengkapan informasi, khususnya simaksi,

yang menyebabkan sebagian responden menghentikan pencarian lebih awal sehingga waktu penyelesaian menjadi lebih singkat.

- 2) Posisi ketiga pada task mencari dan menuliskan ulasan pendakian dengan waktu penyelesaian 77 detik, lebih lambat dibandingkan TikTok (68 detik) dan Google Review (70 detik) yang merupakan platform tercepat. Waktu yang sedikit lebih lama pada muncak.id disebabkan oleh adanya proses login yang tidak disadari oleh beberapa responden sebelum dapat menuliskan ulasan, sehingga menambah langkah yang harus dilakukan.
 - 3) Posisi teratas pada task prakiraan cuaca dengan waktu penyelesaian tercepat sebesar 64 detik. Waktu penyelesaian yang cepat ini terjadi karena responden dapat langsung melihat informasi cuaca tanpa perlu mencari wilayah administratif yang sesuai dengan lokasi gunung sebagaimana yang dialami pengguna BMKG.
 - 4) Posisi kedua pada task membaca peta dengan waktu penyelesaian 51 detik, lebih lambat daripada Peta Basecamp (35 detik). Serupa dengan task informasi pendakian, singkatnya waktu penyelesaian ini tidak sepenuhnya mencerminkan kemudahan penggunaan yang baik, melainkan disebabkan oleh keterbatasan waypoint yang membuat responden menghentikan pencarian lebih awal.
- c. Aspek kepuasan pengguna (*satisfaction*), muncak.id menempati posisi :
- 1) Posisi ketiga pada task mencari informasi pendakian dengan rata-rata 4 (puas), setara dengan YouTube dan TikTok yang juga memperoleh rata-rata 4 (puas). Meskipun muncak.id unggul dalam kemudahan dan kecepatan akses, kepuasan belum optimal karena ketersediaan informasi yang belum merata, terutama informasi simaksi yang tidak ditemukan oleh 95% responden sehingga sebagian responden merasa informasi yang diperoleh masih kurang lengkap.
 - 2) Posisi ketiga pada task mencari dan menuliskan ulasan pendakian dengan rata-rata 3 (biasa), di bawah Google Review dan TikTok yang masing-masing memperoleh rata-rata 4 (puas), serta setara dengan Instagram dan YouTube yang juga memperoleh rata-rata 3 (biasa). Rendahnya kepuasan ini disebabkan oleh sedikitnya jumlah ulasan yang tersedia pada muncak.id, terutama pada beberapa gunung yang bahkan belum memiliki ulasan sama sekali, sehingga responden tidak dapat membaca pengalaman pendaki lain sebelum menuliskan ulasan sebagaimana yang diminta pada task.

- 3) Posisi teratas pada task prakiraan cuaca dengan rata-rata 5 (sangat puas), di atas BMKG yang memperoleh rata-rata 4 (puas). Tingginya kepuasan ini disebabkan oleh informasi yang disajikan secara spesifik sesuai lokasi gunung serta dilengkapi dengan detail perubahan cuaca dalam interval waktu per jam, sehingga responden merasa informasi yang tersedia sudah sangat mendukung kebutuhan task.
 - 4) Posisi terendah pada task membaca peta dengan rata-rata 3 (biasa), di bawah Peta Basecamp dan Strava yang masing-masing memperoleh rata-rata 4 (puas), serta setara dengan Avenza yang juga memperoleh rata-rata 3 (biasa). Rendahnya kepuasan ini disebabkan oleh peta muncak.id yang belum dilengkapi waypoint secara memadai di sepanjang jalur, sehingga responden kesulitan memahami jalur pendakian meskipun visualisasi jalur yang tersedia sudah cukup baik secara tampilan.
2. Berdasarkan hasil pengukuran *usability* menggunakan kuesioner UMUX, muncak.id memperoleh skor sebesar 72 yang berada pada kategori *acceptable*, dengan *grade C* dan *adjective rating "good"*. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *usability* muncak.id secara umum sudah cukup baik, namun masih memiliki ruang untuk perbaikan. Pada dimensi *effectiveness*, muncak.id memperoleh persentase sebesar 79,932%, yang menunjukkan bahwa fitur yang tersedia telah cukup mampu mendukung pemenuhan kebutuhan utama pengguna. Dimensi *efficiency* memperoleh persentase sebesar 73,077%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai penggunaan sistem cukup efisien. Dimensi *satisfaction* memperoleh persentase sebesar 72,222%, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden tidak mengalami kebingungan dalam menggunakan *platform*. Sementara itu, dimensi *overall usability* atau *intention to reuse* memperoleh persentase terendah sebesar 66,239%, yang mencerminkan bahwa minat penggunaan kembali muncak.id belum sepenuhnya konsisten di kalangan responden.
 3. Berdasarkan hasil UX *benchmarking*, kuesioner UMUX, serta pertanyaan terbuka, rekomendasi perbaikan pada muncak.id disusun berdasarkan tingkat urgensi yang diklasifikasikan menjadi tiga tingkat, yaitu prioritas tinggi, sedang, dan rendah.
 - a. Prioritas tinggi mencakup permasalahan yang secara langsung mempengaruhi keberhasilan responden dalam menyelesaikan *task*, yaitu peningkatan kelengkapan dan standarisasi informasi, serta pengembangan peta yang lebih detail dan informatif;

- b. Prioritas sedang mencakup permasalahan yang tidak secara langsung menghambat penggunaan utama, namun mempengaruhi kenyamanan responden, seperti peningkatan promosi *muncak.id* untuk mendukung ketersediaan ulasan pendakian, serta menambahkan mekanisme login atau pendaftaran di awal penggunaan. Mekanisme ini diterapkan melalui initial *onboarding*, di mana responden diminta untuk *login* atau mendaftar sebelum mengakses fitur ulasan pendakian. Dengan demikian, hanya responden yang telah terautentikasi yang dapat memberikan ulasan;
- c. Prioritas rendah mencakup pengembangan tambahan yang bersifat meningkatkan nilai guna sistem, seperti penyediaan fitur peta *offline*, pengembangan aplikasi mobile, perbaikan tampilan informasi pada fitur prediksi cuaca khususnya pada ukuran teks suhu dan kecepatan angin, penambahan fitur pencarian berbasis wilayah di Indonesia, serta integrasi dengan sistem eksternal seperti open trip dan informasi akses transportasi menuju *basecamp*.

6.2 Saran

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, terdapat saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya, yaitu dapat menambahkan tahap perancangan ulang (*redesign*) serta melakukan pengujian ulang menggunakan metode *UX benchmarking* untuk membandingkan pengalaman pengguna antara desain awal dan desain usulan,