

## BAB VI. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 6.1 Hasil

Dengan mengimplementasikan *Laravel* sebagai *framework* utama dalam pengembangan *web e-service* dan menjalankannya di platform hosting yang handal, menciptakan sebuah platform yang tangguh dan efisien dengan nama '*E-service*'. Kehadiran *Mailtrap* memungkinkan kami untuk mengelola dan mengawasi proses komunikasi melalui email dengan keandalan yang tinggi, sementara fitur *Shopping Search Engine* yang kami integrasikan memberikan kemudahan dalam mencari produk dan layanan yang diinginkan oleh pengguna kami. Hasilnya adalah sebuah solusi *e-service* yang komprehensif, handal, dan mendukung pengalaman pengguna yang optimal, menjadikannya sebagai pilihan yang sempurna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan kami.

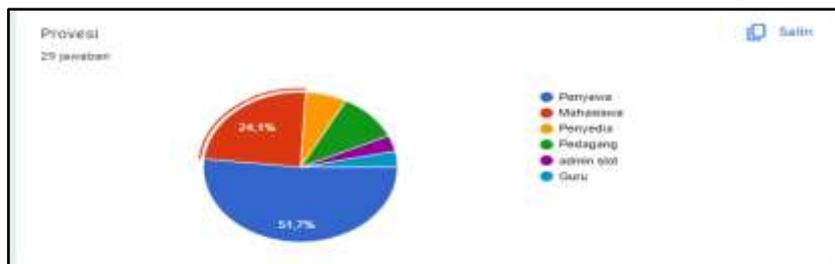
### 6.2 Pembahasan

Berdasarkan Hasil evaluasi survei sistem yang didapatkan dari hasil survei pengguna/calon penyewa dan tester atau memberikan *feedback* setelah menggunakan sistem yang telah di hosting. Evaluasi sistem ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi masalah yang mungkin terjadi saat menggunakan sistem, sehingga dapat dievaluasi untuk pengembangan selanjutnya. Penilaian sistem *e-service* di sektor jasa bertujuan untuk mengidentifikasi potensi ketidaksempurnaan yang dapat muncul selama penggunaan sistem tersebut, dengan tujuan untuk merancang perbaikan dan pengembangan yang berkelanjutan dalam rangka meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna. Lalu akan dilakukan beberapa survei seperti berikut sistem *e-service*:

#### 1. Survei Website

Terkait dengan peningkatan pengalaman pengguna, survei website menjadi instrumen krusial dalam memahami preferensi, kebutuhan, dan tanggapan pengunjung. Survei ini dirancang untuk mengumpulkan pandangan dan umpan balik yang berharga guna memperbaiki layanan dan konten website. Partisipasi Anda dalam survei ini sangat berarti bagi pengembangan kami dalam menyediakan pengalaman online yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Terdiri dari 4 pertanyaan, kemudian Dari feedback responden sendiri terdiri dari beberapa profesi seperti yang dijelaskan gambar berikut:

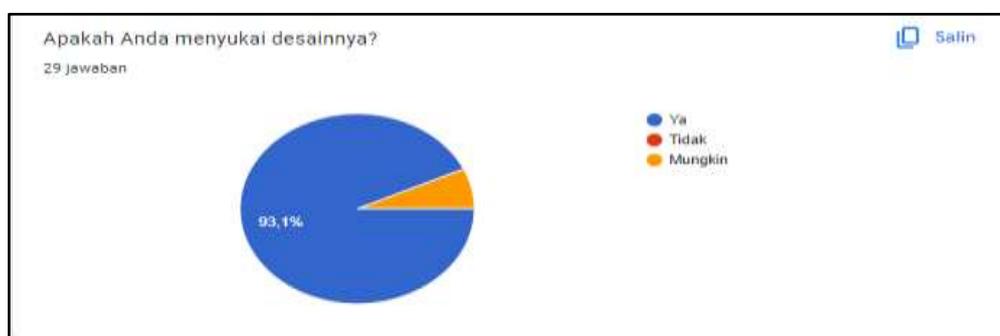
Survei calon pengguna/tester pada Gambar 6.1 bertujuan untuk mengumpulkan umpan balik dan persepsi dari mereka yang berpotensi menggunakan atau menguji sistem. Survei ini didesain untuk memahami harapan, kebutuhan, dan pengalaman yang diharapkan oleh calon pengguna, sehingga dapat memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan kualitas sistem.



Gambar 6. 1 Survei calon pengguna/tester

Berdasarkan dari gambar 6.1 responden calon pengguna 51,7% berprofesi sebagai Guru, selanjutnya untuk tester terdiri dari beberapa Mahasiswa yang saya beri kesempatan untuk mencoba website e-service ini dengan persentase 24,1%. Sisanya terdiri dari Penyedia, Penyewa dan Pedagang dengan persentase kurang dari 5%.

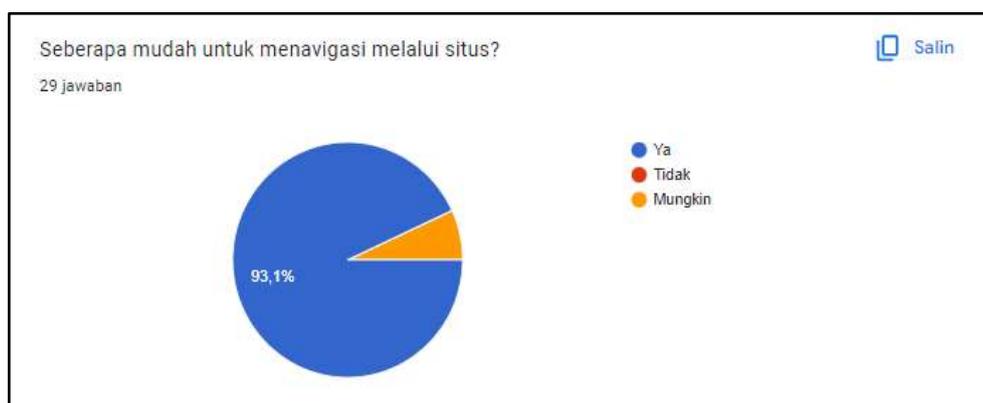
Kemudian dalam hal kemudahan dalam sendiri, Pada Gambar 6.2, survei desain web dilakukan untuk mengumpulkan pendapat dan tanggapan pengguna terhadap aspek-aspek desain situs web. Survei ini membantu dalam mengevaluasi sejauh mana desain web memenuhi preferensi dan kebutuhan pengguna serta memberikan arahan untuk perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan. responden memberikan beberapa feedback yang diberikan seperti yang dijelaskan dalam gambar.



Gambar 6. 2 Survei Desain Web

Berdasarkan dari gambar 6.2 responden calon pengguna menyukai desain web dengan persentase sebanyak 93,3%. Untuk sisanya menjawab mungkin dengan persentase 6,9%.

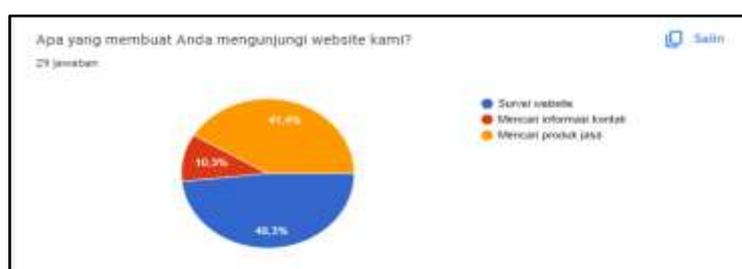
Pada Gambar 6.3, survei navigasi situs dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terkait navigasi dalam situs. Survei ini bertujuan untuk memahami sejauh mana pengguna merasa nyaman dan efisien dalam menjelajahi berbagai bagian dan fitur pada situs, memberikan pandangan yang berguna untuk meningkatkan navigabilitas situs.



Gambar 6. 3 Survei navigasi situs

Berdasarkan dari gambar 6.3 calon pengguna responden memberikan respon 'Ya' untuk navigasi di situs mudah sebesar 93,3%. Untuk sisanya menjawab 'mungkin' dengan persentase 6,9%.

Pada Gambar 6.4, survei 'Mengapa Mengunjungi Website' dilakukan untuk mendapatkan wawasan tentang motivasi dan tujuan pengguna saat mengunjungi situs. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna, memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang alasan di balik kunjungan mereka dan bagaimana situs dapat lebih baik memenuhi ekspektasi tersebut.



Gambar 6. 4 Survei mengapa mengunjungi website

Berdasarkan dari gambar 6.4 responden memberikan respon ‘Survei Website’ untuk mengapa mengunjungi website ini dengan persentase sebesar 48,3%. lalu pengguna responden memberikan respon ‘Mencari Informasi Kontak’ dengan pesetanse 41,4%. Untuk sisanya menjawab ‘Mencari informasi kontak’ dengan persentase 10,3%.

Pada Gambar 6.5, detail tambahan responden disajikan untuk memberikan konteks lebih lanjut mengenai karakteristik dan profil pengguna yang berpartisipasi dalam survei. Informasi tambahan ini dapat melibatkan aspek seperti demografi, latar belakang, atau preferensi tertentu yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap sistem.Selanjutnya Untuk detail tambahan dari reponden untuk ‘informasi apa yang ingin ditambahkan di website’ terdapat 23 jawaban. Seperti berikut:

Informasi apa lagi yang Anda inginkan di E-service ini?  
23 jawaban

- Sudah lengkap
- Mendaftar
- Informasi harga dan jasa
- Informasi yang disajikan pada E-service ini menurut saya sudah sesuai yang saya inginkan.
- Mendapatkan informasi dari website ini
- daftar layanan, price, gambar/desain
- HARGA SEWA
- pelayanan informasi on-line
- Saya ingin bergabung

- Tidak ada
- Tambahkan review yang bagus di produk
- bikin kan manual book
- Pendetailan informasi
- cukup

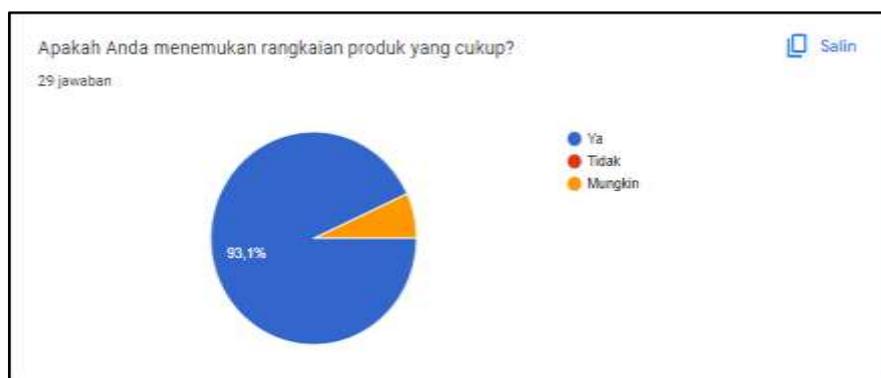


Gambar 6. 5 Detail Tambahn Responden

## 2. Survei Catalog Produk

Survei Catalog Produk merupakan penilaian pengguna terhadap kualitas, kejelasan, dan informativitas katalog produk yang disajikan dalam sistem. Melalui survei ini, tujuan utamanya adalah untuk mengumpulkan umpan balik yang dapat membantu memperbaiki presentasi dan kegunaan katalog produk, serta memastikan bahwa informasi yang diberikan memadai untuk memandu pengguna dalam pengambilan keputusan pembelian.

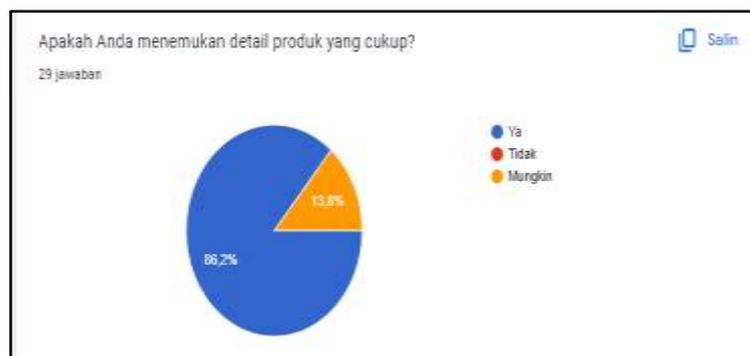
Pada Gambar 6.6, survei mengenai kecukupan rangkaian produk dilakukan untuk menilai sejauh mana pengguna puas dengan variasi dan ketersediaan produk dalam sistem. Hasil survei ini memberikan pandangan langsung tentang apakah rangkaian produk yang ditawarkan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, membimbing pengembangan produk untuk meningkatkan kepuasan pengguna.



Gambar 6. 6 Survei rangkain produk

Berdasarkan gambar 6.6 mendapatkan hasil survei dengan jawaban 'Ya' sebesar 93,3%. Untuk sisanya menjawab 'mungkin' dengan persentase sebesar 6,9%.

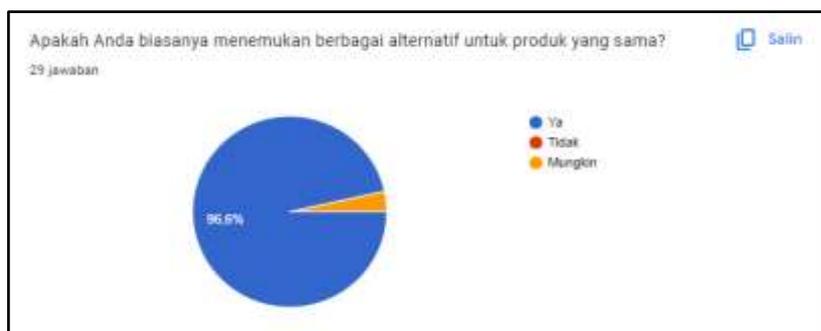
Pada Gambar 6.7, hasil survei mengenai Detail Produk disajikan untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kedalaman dan ketelitian informasi yang disajikan pada halaman detail produk. Survei ini memberikan wawasan terhadap sejauh mana pengguna merasa informasi produk memadai dan relevan untuk mendukung keputusan pembelian mereka.



Gambar 6. 7 Survei Detail Produk

Berdasarkan gambar 6.7 mendapatkan hasil survei dengan jawaban ‘Ya’ sebesar 86,2%. Untuk sisanya menjawab ‘mungkin dengan persentase sebesar 13,8%.

Pada Gambar 6.8, survei mengenai Alternatif Produk dipresentasikan untuk menilai sejauh mana pengguna puas dengan opsi produk pengganti yang ditampilkan dalam sistem. Hasil survei ini memberikan gambaran tentang respons pengguna terhadap keberagaman produk yang disajikan sebagai alternatif, memandu peningkatan ketersediaan opsi pengganti yang relevan.



Gambar 6. 8 Alternatif Produk

Berdasarkan gambar 6.8 mendapatkan hasil survei dengan jawaban ‘Ya’ sebesar 86,2%. Untuk sisanya menjawab ‘mungkin dengan persentase sebesar 13,8%.

Pada Gambar 6.9, hasil survei terkait Pengaruh Skala Review dan Rating disajikan untuk memahami bagaimana pengguna merespons dan memanfaatkan sistem penilaian dan ulasan pada produk. Survei ini memberikan wawasan mengenai sejauh mana pengguna mempercayai dan mempertimbangkan skala rating serta ulasan pengguna dalam proses pengambilan keputusan pembelian mereka.



Gambar 6. 9 Pengaruh Skala Review dan Rating

Berdasarkan gambar 6.9 mendapatkan hasil survei dengan skala jawaban '1' sebesar 3,4%. Lalu dengan '7' sebesar 10,3% dan dengan skala '8' dengan persentase 24,1%. Dengan Skala '10' sebesar 55,2%.

### 3. Umpan Balik Survei

Umpan Balik Survei mencakup evaluasi pengguna terhadap keseluruhan pengalaman menggunakan sistem e-service. Melalui survei ini, pengguna diberikan kesempatan untuk berbagi pandangan, saran, dan kritik konstruktif yang dapat menjadi landasan untuk pengembangan dan peningkatan selanjutnya.



Gambar 6. 10 Umpan Balik Survei

Berdasarkan gambar 6.10 bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna dan melakukan testing pada web.