

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan (*Conclusion*)

Simpulan merupakan ringkasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah kesimpulannya:

1) Perancangan dan Implementasi Aplikasi *E-Commerce*

Penelitian ini berhasil merancang dan mengimplementasikan aplikasi *e-commerce* untuk mendukung transaksi bisnis *Tour and Travel* di PT Cahya Megapolitan. Aplikasi ini mempermudah pelanggan dalam transaksi online dengan fitur pencarian paket, pemesanan, pembayaran, dan rating. Proses pengembangan sistem menerapkan metode Feature-Driven Development (FDD). Dalam pengembangan metode FDD melalui beberapa tahapan seperti Diagram Konteks, Gantt Chart, *Data Flow Diagram*, dan *Entity Relationship Diagram*, untuk memastikan pengembangan sistem berjalan terstruktur dan efisien, sehingga menghasilkan aplikasi yang mendukung transaksi bisnis dan memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

2) Pendekatan *User Centered Design* (UCD)

Pendekatan untuk metode penyelesaian masalah yang digunakan dalam sistem pengembangan *e-commerce* ini memberikan dampak yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan pengalaman pengguna. Dengan melibatkan pengguna dalam tahapan pengembangan, aplikasi ini berhasil menyediakan informasi yang lebih jelas dan antarmuka (*interface*) yang ramah pengguna (*user-friendly*). Hal ini terbukti melalui hasil pengujian yang menunjukkan tingkat keberhasilan tugas (*Task Success Rate*) sebesar 88% dan skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 81%, yang termasuk dalam kategori *acceptable* dan *excellent*.

3) Pengalaman Pengguna yang Memuaskan

Aplikasi *e-commerce* yang dikembangkan mampu memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan, sesuai dengan tujuan penelitian. Evaluasi menunjukkan bahwa sistem ini efisien dalam mendukung proses transaksi bisnis, aman untuk digunakan, dan memberikan kemudahan akses bagi pelanggan. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan mengenai peran *e-commerce* dan pendekatan UCD terbukti benar berdasarkan hasil penelitian.

5.2 Saran (*Suggestion*)

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan untuk mengintegrasikan teknologi chatbot guna meningkatkan efisiensi layanan pelanggan serta mengoptimalkan aksesibilitas aplikasi di *platform mobile*. Selain itu, fitur personalisasi rekomendasi paket wisata dan fitur ulasan yang sebelumnya hanya dapat memberikan rating. Untuk penelitian lanjutan, fitur pembayaran dapat disempurnakan kembali dengan integrasi *real-time payment gateway* yang lebih modern.