

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah disajikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kondisi tampilan *website* aktual di PT PLN Unit Induk Wilayah Kalimantan Barat menampilkan beberapa konten pada halaman home page website dan terdapat 3 layanan pengajuan sambungan listrik online yang disediakan pada website yaitu sambungan listrik baru, tambah daya, dan sambungan sementara. Namun, berdasarkan pengamatan dan hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Belum terdapat informasi pada halaman *home page website* yang menjelaskan fungsi dari masing-masing layanan tersebut. Kemudian untuk layanan pengajuan sambungan listrik online tersebut terdapat 3 laman berikutnya yaitu: laman pertama form persetujuan, laman kedua form pengisian data pelanggan, dan laman ketiga yaitu form data pemohon. Menurut hasil kuesioner yang telah dibagikan, bahwa belum terdapat alternatif pilihan cara yang diinginkan pelanggan untuk dihubungi oleh PLN, kemudian juga belum diberikan informasi dokumen-dokumen apa saja yang harus dilengkapi untuk mengisi form pendaftaran tersebut. Selain itu, masih terdapat pelanggan yang juga merasa bahwa susunan peletakan terhadap menu pelayanan sambungan baru, tambah daya, dan sambungan sementara belum tepat sehingga terdapat beberapa pelanggan yang salah dalam memilih layanan yang akan digunakan. Untuk jenis dan ukuran tulisan yang digunakan pada *website* aktual sudah baik, kemudian bahasa dan komposisi warna yang digunakan pada *website* aktual juga sudah baik.

2. Pada usulan tampilan *website*, pelanggan mengharapkan terdapat sistem untuk pembayaran, konfirmasi pembayaran, dan cek status permohonan pelanggan sehingga pelanggan dapat dengan mudah memilih cara pembayaran dan mengecek apakah permohonan sudah terkonfirmasi atau belum. Kemudian pelanggan juga mengharapkan diberikan contoh cara *input* data yang benar pada form pengisian data pelanggan dan juga pemohon sehingga pelanggan dapat terbantu bagaimana cara pengisian data yang benar.
3. Pada rancangan *website* usulan usulan di PT PLN Unit Induk Wilayah Kalimantan Barat peneliti menambahkan beberapa navigasi dan *content* pada tampilan *home page website* sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Navigasi yang ditambahkan yaitu seperti terdapat tanggal dan pilihan bahasa yaitu Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Kemudian, *content-content* yang ditambahkan oleh peneliti seperti tampilan pembayaran, konfirmasi pembayaran, cek status permohonan pelanggan, dan kritik dan saran. Dalam memberikan rancangan *website* usulan, peneliti memperhatikan prinsip HCI yaitu dalam pemilihan tata letak (*layout*) peneliti menggunakan literatur dari *dev.bertzzie.com* tentang tata letak (*layout*). Peneliti juga memberikan alur pembacaan tampilan yang berdasarkan literatur dari Steve Krug, dalam buku “*Don’t Make People Think*” menurutnya kebanyakan pengunjung akan melakukan *scan* daripada membaca seluruh isi dari tampilan *website* dengan berdasarkan kepentingan informasi yang terdapat pada tampilan. Dalam pemilihan warna, peneliti menggunakan warna tampilan *background* biru untuk tampilan *home page website* karena warna biru merupakan warna yang paling netral dan juga sesuai dengan ciri khas dan logo perusahaan (identitas perusahaan) yang kebanyakan juga selalu menggunakan warna biru. Untuk tulisan peneliti memilih menggunakan jenis huruf *Arial* karena *font* ini tetap nyaman dibaca di layar monitor dan warna tulisan yang digunakan yaitu warna hitam agar kontras dengan warna *background* sehingga dapat mudah dibaca.

4. Usulan perancangan fasilitas fisik yang digunakan untuk membantu proses pelayanan pengajuan sambungan listrik secara online yaitu berupa area edukasi untuk memberikan kesempatan pelanggan yang ingin mengajukan sambungan online namun terhambat karena tidak mengerti ataupun tidak memiliki akses untuk melakukan pengajuan sambungan listrik secara online. Di dalam area edukasi, peneliti memberikan usulan rancangan yaitu meja, kursi, dan sekat pembatas yang masing-masing berjumlah 2 karena menyesuaikan dengan ruangan aktual yaitu sebesar 2 x 2 m. Peneliti memberikan sekat antar meja agar antar pelanggan dapat terjaga privasinya dan juga memudahkan petugas untuk membantu pelanggan memberikan pengarahannya kepada pelanggan yang bingung saat melakukan pengajuan sambungan online di meja pelayanan apabila pelanggan yang melakukan pengajuan online berada 2 orang. Petugas yang memberikan pengarahannya akan berada di tengah-tengah pembatas antar meja dan dibelakang kursi pelanggan. Kemudian pada sekat pembatas meja diberikan rak yang berfungsi untuk perusahaan meletakkan kertas-kertas yang berhubungan dengan pelayanan online dan informasi berita terbaru tentang perusahaan.

6.2.Saran

- **Saran untuk Perusahaan**

Sebaiknya perusahaan lebih gencar dalam memberikan sosialisasi kepada pelanggan bahwa layanan sambungan listrik hanya dapat dilakukan secara online dan memberikan sosialisasi bagaimana cara melakukan pendaftaran sambungan listrik secara online sendiri kepada pelanggan agar sistem online tersebut menjadi maksimal.

- **Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

1. Pada konten usulan yang diberikan peneliti yaitu konten untuk konfirmasi pembayaran, agar dapat lebih dikembangkan lagi sehingga pengunjung tidak perlu melakukan *input* konfirmasi

pembayaran lagi dan pembayaran dapat terkonfirmasi otomatis secara langsung.

2. Diberikan sistem *log in* dan *log out* untuk mempermudah pelanggan agar langsung terhubung ke dalam semua konten, contoh pada konten kritik dan saran, pelanggan harus kembali melakukan *input email* pengirim. Dengan terdapatnya sistem *log in* dan *log out*, maka sistem akan lebih terintegrasi.
3. Pada kuesioner kedua setelah perancangan dapat dikembangkan lagi untuk mengetahui kebutuhan dan kendala yang masih dirasakan oleh pelanggan setelah diberikan perancangan.

