

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif mengenai evaluasi konten pada *website* The Trans Luxury Hotel Bandung yang diteliti berdasarkan *usability*, *functionality* serta *security and privacy* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan survey yang telah dilakukan pada dimensi *website usability* nilai yang paling rendah ada pada penataan informasi pada *website* yang dirasa kurang baik dan rapi, hal ini dikarenakan terlalu menumpuknya tab menu pada *landing page* dan kurangnya tambahan informasi penting lainnya seperti promosi, info harga kamar dan fasilitas sehingga pengunjung *website* agak sulit memahami isi dari konten tersebut. Selain itu pada poin bahasa juga mendapatkan nilai yang cukup rendah, hal ini dikarenakan bahasa yang digunakan pada *website* menggunakan Bahasa Inggris dimana tidak semua orang bisa mengerti dengan bahasa yang digunakan.
2. Pada dimensi *website functionality* informasi mengenai penawaran dan promo spesial pada *website hotel* dirasa kurang lengkap dan tidak ada menu khusus untuk menampilkan promo yang sedang berlangsung. Selain itu *box* untuk cek *availability* pada menu utama juga kurang di *highlight* karena terdapat pada bagian bawah menu. Kurang adanya gambar atau ilustrasi mengenai kamar serta fasilitas yang ada pada hotel juga membuat pengunjung *website* jenuh dan tidak suka menghabiskan waktu yang lama saat melakukan aktivitas *browsing* pada *website*. Berdasarkan hal-hal tersebut pada *website* The Trans Luxury Hotel Bandung ini kurang memberikan pengalaman fungsional kepada tamu serta informasi yang tersedia pada *website* kurang memuaskan.

3. Dari ketiga dimensi yang diteliti pada dimensi *security and privacy* mendapatkan nilai yang tertinggi, salah satunya karena pada *website* ini telah tersertifikasi oleh *terremark cybertrust* yang meningkatkan kepercayaan kepada tamu. Namun pembayaran pada hotel yang sekarang menggunakan sistem *pay later on* dimana tamu harus membayar *on site* atau saat mereka datang ke hotel dan tidak ada pemberitahuan atau Tindakan yang harus dilakukan setelah melakukan *booking* kamar, sehingga hal tersebut membuat tamu tidak yakin apakah transaksi sudah selesai atau belum.
4. Secara keseluruhan pada ketiga dimensi *usability, functionality* dan *security and privacy* masih memiliki kekurangan dari masing-masing dimensi dan dapat dilakukan beberapa peningkatan agar pengunjung atau pengguna dari *website* hotel akan merasa aman dan nyaman saat menggunakan *website* dan akhirnya akan melakukan pembelian.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta kesimpulan yang sudah disebutkan sebelumnya, penulis merekomendasikan beberapa hal sebagai masukan serta bahan pertimbangan bagi pihak The Trans Luxury Hotel Bandung, diantaranya sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi *usability* pada *website hotel* menunjukkan angka yang cukup rendah. yang pertama mengenai isi dari konten pada *tab menu* pada *landing page* lebih baik dikurangi jumlahnya dan dipindahkan sebagian pada area *footer* pada *website*. Kemudian bahasa yang digunakan pada hotel sudah cukup jelas, namun karena bahasa yang digunakan adalah Bahasa Inggris dimana tidak semua orang bisa mengerti maka lebih baik *default* dari bahasa pada *website* tersebut menggunakan Bahasa Indonesia, jika tetap ingin mempertahankan Bahasa Inggris pada *website* tersebut dapat diberikan *button switch language* agar *visitor website* dapat memilih sendiri bahasa apa yang ingin mereka gunakan. Kemudian terkait penataan informasi yang ada pada *website* hotel lebih baik jika tab

untuk mengecek *availability room* diletakan pada bagian tengah pada tampilan *website* serta ditambahkan testimoni dari tamu yang pernah menginap untuk meningkatkan kepercayaan calon konsumen. Mengenai *UX* atau grafis serta teks yang ada pada *website* pada bagian tab untuk mengecek *availability* warnanya seharusnya lebih kontras dengan *background* agar lebih *stand out*, serta penggunaan format jpg pada *website* bisa diganti dengan format webp atau png agar *loading* pada *website* bisa lebih cepat, serta lebih meningkatkan *UI*-nya agar lebih *update* dengan model yang sekarang.

2. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *functionality* terdapat beberapa aspek yang bisa ditingkatkan lagi seperti pada box untuk reservasi bisa dibuat lebih *pop-up* lagi dengan memindahkan posisinya menjadi lebih ke atas atau bagian tengah, Selain itu juga perlunya peningkatan pada *layout* dan penambahan gambar seperti kamar dan fasilitas-fasilitas yang ada pada *website* agar pengunjung semakin tertarik dan bisa menghabiskan waktu yang lama di dalam *website*.
3. Terkait dengan dimensi *security and privacy* pada *website hotel* berdasarkan penelitian dan wawancara yang telah dilakukan sudah cukup baik dan aman untuk *hosting* dan *domainnya*, selain itu juga *website* The Trans Luxury Hotel ini memiliki sistem keamanan yang telah tersertifikasi oleh *Terremark Cybertrust Security* yaitu salah satu perusahaan penyedia layanan teknologi informasi terbaik di Amerika Serikat. Untuk bagian *privacy and policy* bisa ditambahkan pada bagian *footer* agar *visitor* semakin percaya dan merasa aman saat menggunakan *website*. Untuk proses saat reservasi harus ditambahkan pilihan pembayaran saat melakukan transaksi *check in* karena sistem yang sekarang menggunakan *pay later on site* dimana pelanggan harus membayar *room* saat mereka datang ke hotel, hal ini dapat membingungkan tamu saat melakukan proses *check in*, maka penambahan pemberitahuan mengenai tindakan yang harus

dilakukan oleh tamu serta pilihan pembayaran yang akan dilakukan saat melakukan transaksi perlu ditambahkan.

4. Secara keseluruhan pada *website* The Trans Luxury Hotel sudah cukup baik, dari ketiga aspek yang telah diteliti oleh penulis yakni *website usability*, *website functionality*, dan *website security and privacy* beberapa hal yang dapat ditingkatkan adalah bagian UI/UX pada *website* harus diperbaharui Kembali, karena pada *website* yang sekarang dirasa kurang *up to date* dan ketinggalan dibandingkan dengan *website* kompetitor lainnya, selain itu juga perlu ditambahkan informasi-informasi penting lainnya yang dimuat pada *landing page website*, karena halaman itu merupakan hal yang penting dan halaman paling pertama yang dikunjungi oleh *visitor*. Kemudian perlunya pembenahan pada proses reservasi agar calon konsumen tidak kebingungan dan merasa aman saat melakukan transaksi.
5. Rekomendasi bagi peneliti selanjutnya di The Trans Luxury Hotel adalah mengangkat teori tentang *sales and marketing* yang membahas tentang pentingnya pemanfaatan dan cara memaksimalkan *website*, *SEO* dan *SEM* dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang melakukan reservasi pada *website* resmi hotel.