

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisa data dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (X_1) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Penggunaan (Y_1) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
2. Kualitas Sistem (X_1) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y_2) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
3. Kualitas Informasi (X_2) berpengaruh Positif dan Tidak Signifikan terhadap Penggunaan (Y_1) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
4. Kualitas Informasi (X_2) berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y_2) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.

5. Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Penggunaan (Y_1) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
6. Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y_2) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
7. Penggunaan (Y_1) berpengaruh Positif dan Tidak Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y_2) sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
8. Penggunaan (Y_1) berpengaruh Negatif dan Signifikan terhadap Dampak Individu (Y_3) pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.
9. Kepuasan Pengguna (Y_2) berpengaruh Negatif dan Tidak Signifikan terhadap Dampak Individu (Y_3) pengguna sistem informasi anjungan dalam pelayanan jasa bongkar muat PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya dan keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, maka saran penelitian ini adalah :

1. Bagi pelanggan jasa

Pelanggan jasa mempunyai peran penting mendukung sistem informasi Anjungan perusahaan guna mengatasi *dwelling time* di Indonesia. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan pelanggan sebelum berkegiatan (bongkar muat) di pelabuhan Tanjung Perak khususnya terminal Jamrud ialah :

- a. PT Pelabuhan Indonesia III sebagai perusahaan bongkar muat dan operator pelabuhan melayani dari pelayanan tambat pandu kapal, penyediaan dermaga, fasilitas alat berat, dan lainnya. Maka untuk kapal untuk kegiatan bongkar muat dan perizinan barang keluar dan masuk sepenuhnya tanggung jawab perusahaan.
- b. Untuk mempermudah pelayanan jasa bongkar muat via Anjungan, pemilik barang diharapkan sudah menyelesaikan perizinan barang yang akan diekspor dan dimpor. Serta telah legal bekerjasama dengan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Regional Jawa Timur dengan bukti perjanjian parsial dan sejenisnya. Dan telah menunjukkan perusahaan pelayaran untuk mendukung kegiatan bongkar muat.

- c. Telah mengisi saldo *Cash Manajement System* pada Anjungan, sehingga akun pelanggan tidak *terlog* saat mengajukan permohonan pelayanan jasa.
2. Bagi perusahaan
 - a. Kualitas informasi yang belum cukup berpengaruh pada peningkatan penggunaan sistem informasi Anjungan, dapat diperbaiki dengan peningkatan respon waktu sistem tiap divisi memiliki tanggapan yang setidaknya sama dan lebih tanggap. Sehingga keluaran informasi segera didapatkan pengguna. Sehingga penggunaan dapat meningkatkan, dan kepuasan pengguna meningkat pula.
 - b. Sistem informasi Anjungan dirancang untuk pengguna /pelanggan jasa bongkar muat. Ekspetasi pengguna terhadap pelayanan sistem informasi ini tinggi. Efisiensi penggunaan sistem informasi Anjungan ini dapat tercapai. Namun efektivitas pekerjaan pengguna belum memuaskan, salah satunya *brainware* yang tidak selalu *standy 24/7*, dan manajemen prosedur yang panjang dan melibatkan banyak divisi sebelum pengguna mendapatkan informasi dapat ditingkatkan lagi dan juga dapat melakukan perampingan manajemen. Penanganan keluhan pengguna secara *online* dari Anjungan dapat ditanggapi dengan *customer services* yang cepat tanggap melalui *call center* atau loket dalam 24 jam/7 hari sangat dibutuhkan.

- c. Adanya integrasi sistem internal seperti TOS (Operational Terminal), VASA (Pelayanan Kapal), dan Anjungan dengan sistem eksternal seperti inaportnet (sistem informasi kepelabuhan), dengan harapan jika ada *unsusal condition* yang mungkin terjadi di operasional pelabuhan dapat memberikan solusi dengan cepat dan tepat dengan sentuhan intelegensi *brainware*.