

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian keseluruhan dan juga saran yang akan diberikan dari penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan identifikasi kesuksesan penggunaan sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat keberhasilan penerapan sistem APKT berdasarkan hasil analisis yang didapatkan, memperoleh nilai prosentase sebesar 82%. Berdasarkan tabel kriteria kesuksesan, nilai tersebut termasuk dalam tingkatan sangat sukses. Dengan catatan, semua pernyataan yang dibuat oleh penulis menggunakan kalimat pernyataan positif. Sedangkan, hubungan antar variabel terhadap *net benefit* sebagai berikut :

- a) Sebagai pengaruh langsung, variabel *use* atau penggunaan berpengaruh terhadap *net benefit* atau manfaat-manfaat bersih.
- b) Sebagai pengaruh langsung, variabel *user satisfaction* atau kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *net benefit* atau manfaat-manfaat bersih.
- c) Sebagai pengaruh tidak langsung, variabel *system quality* atau kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* atau manfaat-manfaat bersih.
- d) Sebagai pengaruh tidak langsung, variabel *service quality* atau kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* atau manfaat-manfaat bersih.
- e) Sebagai pengaruh tidak langsung, variabel *information quality* atau kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap *net benefit* atau manfaat-manfaat bersih.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil maka dapat direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Penelitian Selanjutnya

Populasi penelitian yang diambil hanya pegawai yang dapat mengoperasikan sistem APKT di rayon-rayon kota Jember, sehingga generalisasi hanya dapat berlaku pada kota Jember saja, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan populasi dan sampel dari wilayah atau kota yang berbeda dan lebih luas sehingga menghasilkan penelitian yang inovatif.

2. Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian skripsi ini ditemukan bahwa pengguna merasa sistem APKT kurang mudah dipelajari, oleh karena itu masih perlu diadakan pelatihan terhadap pengguna sistem APKT agar dapat menggunakan sistem dengan maksimal.
- b. Untuk kinerja, ditemukan bahwa informasi yang ditampilkan terkait gangguan dan keluhan dari pelanggan tidak tepat waktu, yang menyebabkan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang lebih cepat, sehingga ketepatan waktu dalam menampilkan informasi harus ditingkatkan lagi. Selain itu, ditemukan bahwa belum ada peningkatan terkait pelayanan terhadap pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan terhadap pelanggan harus ditingkatkan lagi agar dapat berkontribusi lebih dalam penggunaan sistem APKT.

3. Bagi Pengembang

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pengguna merasa infrastruktur sistem kurang memadai dan pengguna juga merasa kurang fleksibel dalam menggunakan sistem APKT. Oleh karena itu, sistem perlu dikembangkan lagi untuk menyikapi atau merespon

kebutuhan pengguna akan *requirement* yang baru, berbeda, atau berubah. Sehingga penggunaan sistem lebih optimal.