

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penerapan suatu sistem informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi harus diperhatikan. Dengan kualitas sistem yang baik dan informasi yang dihasilkan akurat, tepat waktu dan berkualitas, maka akan membuat pengguna menjadi puas. Pada penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain:

1. Kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) di kantor PT. PLN (Persero) Area Malang. Kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh sebesar 57,9% terhadap kepuasan pengguna AP2T.
2. Kualitas sistem dan kualitas informasi secara terpisah atau parsial memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) di kantor PT. PLN (Persero) Area Malang.
3. Dari dua variabel bebas yang diteliti, kualitas informasi memiliki pengaruh dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) di kantor PT. PLN (Persero) Area Malang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner, didapatkan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi AP2T sudah baik dan dapat memuaskan pengguna sistem. Namun diharapkan untuk selalu melakukan pemeliharaan dan peremajaan sistem guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem serta meningkatkan kepuasan pengguna AP2T.
2. Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner, didapatkan hasil bahwa kualitas sistem sudah baik dan memuaskan pengguna, dilihat dari tanggapan responden yang rata-rata menyetujui tiap pernyataan yang diberikan. Akan tetapi, baik server sistem maupun jaringan internet perlu ditingkatkan kualitasnya agar meminimalisir adanya gangguan sistem seperti putusnya jaringan yang menyebabkan server mati yang akhirnya berdampak pada inefisiensi kinerja. Disarankan pada bagian pemeliharaan untuk melengkapi setiap perangkat komputer dengan UPS dan mengadakan pemeriksaan berjangka untuk peremajaan alat.
3. Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner, didapatkan hasil bahwa kualitas informasi sudah baik dan memuaskan pengguna, dilihat dari tanggapan responden yang rata-rata menyetujui tiap pernyataan yang diberikan. Walaupun rata-rata menyetujui, kualitas

informasi masih tetap harus ditingkatkan. Hal ini berkaitan dengan gangguan sistem yang masih sering terjadi, maka juga akan mengakibatkan adanya gangguan dalam mengakses informasi. Terutama dalam hal *update* informasi yang harus diupayakan agar selalu tepat waktu. Disarankan adanya tim evaluasi khusus mengenai sistem AP2T, selain bagian pemeliharaan dan peremajaan guna mengevaluasi dan pengawasi penyebaran dan aksesibilitas informasi, apakah telah sesuai sasaran dan memenuhi kebutuhan pengguna. Walaupun telah tersedia bank data, perlu dilakukan pemeliharaan guna meningkatkan efisiensi penyimpanan informasi.

4. Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner, didapatkan hasil bahwa kepuasan pengguna sistem secara keseluruhan baik, dilihat dari tanggapan responden yang rata-rata menyetujui tiap pernyataan yang diberikan. Namun berkaitan dengan saran tentang kualitas sistem dan kualitas informasi diatas, diharapkan ada upaya peningkatan kepuasan pengguna sistem.
5. Dikarenakan keterbatasan peneliti, penelitian ini memiliki kelemahan yaitu tidak mengindahkan faktor infrastruktur sistem berupa listrik yang menunjang berjalannya sistem dalam meneliti mengenai kualitas sistem. Untuk itu diharapkan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa agar memperhatikan faktor infrastruktur ini.
6. Dikarenakan keterbatasan peneliti, maka penelitian ini hanya terpusat pada pengguna sistem di Kantor PT. PLN (Persero) Area Malang saja,

dengan jumlah responden yang cukup sedikit. Untuk itu, bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa, disarankan agar menambah jumlah responden dari kantor-kantor unit PT. PLN (Persero) Area Malang juga. Selain itu, peneliti lain juga dapat menambahkan mengenai hubungan antar variabel.

