

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *PIECES*, dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem iHLD telah digunakan secara aktif dalam operasional Divisi SDI dan Drafter untuk mendukung efisiensi pengelolaan tugas, tetapi masih membutuhkan perbaikan pada antarmuka dan navigasi. Efisiensi dalam pengelolaan tugas sudah cukup baik, namun sistem masih menghadapi tantangan dalam kemudahan penggunaan. Kendala utama terletak pada navigasi yang kurang intuitif dan desain antarmuka yang perlu diperbaiki agar lebih ramah pengguna.
2. Hasil analisis kepuasan menggunakan metode *PIECES* menunjukkan bahwa sistem memperoleh nilai rata-rata 3,86 (kategori PUAS), namun beberapa aspek masih memerlukan perbaikan. Sistem menunjukkan performa yang baik dalam menjalankan tugas (*Performance*: 4.4) dan mampu menyediakan informasi yang akurat (*Information*: 4.1). Efisiensi sumber daya juga dinilai cukup baik (*Economy*: 4.1), serta layanan teknis dan aksesibilitas pengguna mendapat penilaian positif (*Service*: 4.15). Namun, aspek *Control* (2.6) masih menjadi titik lemah, terutama dalam hal validasi data dan keamanan sistem, sementara aspek *Efficiency* (3.8) masih perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kecepatan pemrosesan dan efektivitas fitur otomatisasi.
3. Berdasarkan hasil *System Usability Scale* (SUS), sistem iHLD berada dalam kategori *Marginal* dengan Grade D, sehingga masih diperlukan peningkatan signifikan dalam kenyamanan dan kegunaan sistem. Sistem masih dapat digunakan, tetapi kurang optimal dari segi *user experience*, terutama bagi pengguna baru. Perbaikan utama perlu difokuskan pada desain antarmuka yang lebih intuitif, peningkatan navigasi agar lebih mudah diakses, serta pengembangan dokumentasi dan tutorial guna mendukung pemahaman pengguna terhadap sistem..

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis dan temuan dari penelitian ini, terdapat beberapa implikasi manajerial yang perlu diperhatikan oleh manajemen PT Telkom Akses Witel Tasikmalaya dalam pengelolaan dan pengembangan sistem iHLD. Implikasi ini berkaitan dengan aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna, serta bagaimana manajemen dapat memanfaatkan informasi tersebut untuk meningkatkan kualitas sistem dan mendukung tujuan organisasi secara keseluruhan.

1. Peningkatan Kualitas Sistem

Berdasarkan temuan dari metode SUS yang menunjukkan bahwa sistem iHLD masih tergolong dalam kategori Marginal, manajemen perlu memberikan perhatian lebih terhadap aspek-usability sistem, terutama terkait antarmuka, kemudahan navigasi, dan aksesibilitas fitur. Dengan mengidentifikasi dan memperbaiki hambatan-hambatan ini, manajemen dapat meningkatkan tingkat kenyamanan pengguna dan memaksimalkan kegunaan sistem. Peningkatan kualitas sistem tidak hanya akan mengurangi hambatan penggunaan tetapi juga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem, yang pada gilirannya akan mendukung peningkatan produktivitas dan efisiensi operasional.

2. Peningkatan Pelatihan dan Dukungan Pengguna

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas dukungan yang diberikan, baik dari sisi pelatihan maupun teknis. Manajemen harus memastikan bahwa pengguna, khususnya staf Divisi SDI dan Drafter, menerima pelatihan yang memadai tentang cara menggunakan sistem iHLD dengan efektif. Selain itu, manajemen perlu menyediakan dukungan teknis yang responsif dan mudah diakses untuk menangani permasalahan yang muncul selama penggunaan sistem. Dengan meningkatkan kualitas pelatihan dan dukungan, pengguna akan lebih mudah mengoperasikan sistem dan merasa lebih nyaman dalam menggunakannya.

3. Evaluasi dan Pengembangan Berkelanjutan

Temuan dari metode PIECES yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang berada pada kategori PUAS memberikan gambaran bahwa sistem sudah memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna. Namun, untuk

mempertahankan dan meningkatkan kepuasan ini, manajemen perlu melakukan evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan. Pengumpulan umpan balik dari pengguna secara rutin akan sangat berguna untuk mengetahui area mana yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Dengan evaluasi dan perbaikan yang terus menerus, sistem iHLD dapat berkembang seiring dengan kebutuhan organisasi dan perubahan teknologi.

4. Optimalisasi Penggunaan Sumber Daya

Dalam aspek *Economy*, sistem iHLD terbukti cukup efisien dalam penggunaan sumber daya. Manajemen harus memastikan bahwa efisiensi ini terus dijaga dan ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi terkini untuk meningkatkan performa sistem, serta melakukan audit sumber daya secara berkala untuk memastikan bahwa penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak berjalan secara optimal. Dengan optimasi ini, organisasi dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas.

5. Perencanaan Strategis dalam Pengembangan Sistem

Berdasarkan hasil penelitian, sistem iHLD memiliki potensi besar untuk mendukung kegiatan operasional yang lebih efektif. Manajemen perlu merencanakan secara strategis pengembangan sistem ini, baik dari segi fungsionalitas maupun kapabilitas teknis. Hal ini meliputi perencanaan jangka panjang untuk meningkatkan fitur sistem yang sudah ada serta pengembangan fitur baru yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang berkembang. Ke depan, sistem ini diharapkan tidak hanya memenuhi ekspektasi dasar pengguna tetapi juga menjadi alat yang lebih efisien dan inovatif dalam mendukung tujuan jangka panjang organisasi.

Secara keseluruhan, implikasi manajerial dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya perbaikan berkelanjutan pada aspek usability, pelatihan pengguna, serta evaluasi rutin terhadap kinerja dan efektivitas sistem, manajemen dapat memastikan bahwa sistem iHLD dapat terus memberikan kontribusi positif terhadap operasional dan pencapaian tujuan organisasi.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas sistem iHLD di PT Telkom Akses Witel Tasikmalaya, serta mendukung tujuan jangka panjang organisasi:

1. Perbaikan antarmuka pengguna dan navigasi:

Menyederhanakan desain antarmuka dan meningkatkan kemudahan navigasi untuk mempermudah akses pengguna, serta meningkatkan kenyamanan penggunaan.

2. Peningkatan aksesibilitas fitur:

Optimalkan aksesibilitas fitur dengan menyediakan pencarian efisien dan meningkatkan dokumentasi serta panduan pengguna untuk mempermudah penggunaan sistem.

3. Penguatan Dukungan dan Pelatihan Pengguna:

Menyediakan pelatihan berkelanjutan dan dukungan teknis yang responsif, termasuk tutorial video dan pusat bantuan 24/7, untuk memaksimalkan penggunaan sistem oleh staf.

4. Pengembangan fitur berdasarkan umpan balik pengguna:

Mengumpulkan umpan balik pengguna secara rutin untuk meningkatkan dan mengembangkan fitur sistem sesuai dengan kebutuhan operasional dan teknis.

5. Optimasi sumber daya dan keamanan:

Terus evaluasi dan optimalkan penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak, serta perkuat kebijakan keamanan dan privasi data untuk mendukung kelancaran operasional dan keamanan pengguna.