

BAB VI

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN PENELITIAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal penting terkait pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pengambilan Keputusan melalui Kualitas Pelayanan sebagai variabel moderasi pada Website Alinea Java, sebagai berikut.

- 6.1.1 Sistem informasi manajemen pada Website Alinea Java berada dalam kondisi cukup efektif. Sebagian besar dimensi seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dukungan manajemen puncak, kinerja individu, serta kepuasan pengguna sudah menunjukkan efektivitas yang baik. Namun, aspek pelatihan pengguna, pengalaman penggunaan komputer, kepercayaan diri menggunakan komputer, dan persepsi kemanfaatan masih memerlukan peningkatan agar sistem informasi manajemen dapat berfungsi lebih optimal.
- 6.1.2 Pelayanan pada Website Alinea Java dinilai sudah efektif. Hal ini terlihat dari efisiensi layanan dan ketersediaan sistem yang dapat diandalkan oleh pengguna. Meskipun demikian, aspek pemenuhan kebutuhan layanan dan perlindungan privasi pengguna masih berada pada tingkat cukup efektif sehingga perlu adanya perbaikan agar kualitas pelayanan semakin meningkat.
- 6.1.3 Proses pengambilan keputusan oleh pengguna berada dalam kondisi efektif. Kemudahan penggunaan website sangat mendukung pengguna dalam mengambil keputusan. Selain itu, kualitas informasi, kesadaran harga, serta kepercayaan terhadap keamanan dan privasi juga menjadi faktor penting yang memperkuat efektivitas pengambilan keputusan.
- 6.1.4 Sistem informasi manajemen terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan. Artinya, semakin baik penerapan sistem informasi manajemen, maka semakin efektif pula proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pengguna.

- 6.1.5 Sistem informasi manajemen juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, semakin baik sistem informasi manajemen dijalankan, maka mutu layanan yang dirasakan pengguna juga semakin efektif.
- 6.1.6 Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif kualitas pelayanan yang diberikan, semakin baik pula efektivitas proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pengguna.
- 6.1.7 Kualitas pelayanan terbukti mampu memoderasi secara positif pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pengambilan keputusan. Semakin efektif kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin kuat pula pengaruh sistem informasi manajemen dalam mendukung proses pengambilan keputusan di Website Alinea Java PT. Alinea Group.

6.2 Implikasi

Berdasarkan temuan dan pembahasan dalam penelitian ini, terdapat sejumlah implikasi yang dapat dijadikan acuan, baik dari segi pengembangan teori maupun praktik di lapangan. Implikasi ini mencerminkan bagaimana hasil penelitian dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi manajemen, serta membantu pengambilan keputusan yang lebih efektif dalam praktik manajerial. Implikasi dibedakan menjadi dua, yaitu implikasi teoritis dan implikasi praktis sebagai berikut.

6.2.1 Implikasi Teoritis.

Penelitian ini memperkuat teori-teori sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem informasi manajemen berperan penting dalam menunjang efektivitas pengambilan keputusan. Dalam ranah teori manajemen, hasil penelitian ini mendukung konsep bahwa informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu merupakan landasan utama dalam proses pengambilan keputusan yang rasional. Selain itu, penelitian ini juga menguatkan teori kualitas pelayanan sebagai variabel strategis dalam memperantarai pengaruh sistem informasi terhadap

keputusan manajerial. Temuan ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai peran variabel moderasi dalam sistem manajemen informasi, khususnya dalam konteks organisasi digital dan layanan berbasis platform teknologi. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi akademik bagi pengembangan model-model teoritis yang lebih kompleks dan dinamis mengenai hubungan antara teknologi informasi, pelayanan, dan pengambilan keputusan.

6.2.2 Implikasi Praktis.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi nyata bagi praktik manajerial, khususnya dalam lingkungan organisasi yang berbasis layanan digital. Beberapa implikasi praktisnya antara lain:

1) Peningkatan pemanfaatan sistem informasi manajemen.

Manajemen perusahaan perlu mengoptimalkan pemanfaatan sistem informasi untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan akurasi dalam pengambilan keputusan. Sistem yang baik akan menjadi alat bantu strategis dalam menyusun perencanaan, pengawasan, hingga evaluasi kebijakan.

2) Perbaikan dan pemeliharaan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan agar sistem informasi dapat dimanfaatkan secara maksimal. Pelayanan yang prima akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap keandalan sistem, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan manajemen dalam menggunakan informasi dari sistem tersebut.

3) Sinergi antara teknologi dan SDM.

Keberhasilan penerapan sistem informasi dan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh perangkat lunak yang digunakan, tetapi juga bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang mengelola dan menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, perlu ada pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan bagi pegawai agar dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi secara optimal.

4) Penguatan strategi organisasi berbasis data.

Organisasi perlu membangun budaya pengambilan keputusan berbasis data, di mana sistem informasi menjadi rujukan utama dalam menyusun strategi, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

6.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan implikasi yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

6.3.1 Bagi Manajemen PT. Alinea Group.

Manajemen diharapkan dapat terus mengembangkan dan memperbarui sistem informasi manajemen secara berkala agar mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Sistem informasi yang andal dan user-friendly akan mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat.

6.3.2 Bagi Tim Pengelola Website Alinea Java.

Tim pengelola perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan website tetap terjaga, terutama dalam aspek keandalan sistem, kecepatan akses, kemudahan navigasi, serta responsif terhadap perhatian khusus dan masukan dari pengguna. Hal ini akan memperkuat peran kualitas pelayanan dalam memoderasi hubungan antara sistem informasi manajemen dan pengambilan keputusan.

6.3.3 Bagi Manajemen Perkantoran

Prodi Manajemen Perkantoran diharapkan dapat mempertahankan dan memperkuat substansi pembelajaran yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen, kepemimpinan (leadership), dan pengambilan keputusan dalam kurikulumnya. Hal ini penting agar mahasiswa tidak hanya memahami teori, tetapi juga mampu mengimplementasikannya dalam praktik organisasi maupun dunia kerja. Dengan membekali mahasiswa keterampilan dalam mengelola sistem informasi, memimpin secara efektif, serta mengambil keputusan yang tepat berdasarkan data dan kualitas pelayanan, Prodi dapat menghasilkan lulusan yang lebih kompeten dan relevan dengan kebutuhan industri. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan untuk pengembangan

materi perkuliahan maupun penelitian lanjutan di bidang manajemen perkantoran.

6.3.4 Bagi Peneliti Selanjutnya.

Penelitian ini hanya menggunakan satu perusahaan sebagai objek studi, sehingga generalisasi hasil masih terbatas. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas lingkup penelitian dengan melibatkan lebih banyak perusahaan atau industri berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih representatif. Selain itu, penggunaan metode campuran (*mixed methods*) juga disarankan agar mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

6.3.5 Bagi Akademisi dan Pengembang Teori.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk pengembangan teori tentang peran kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara sistem informasi dan pengambilan keputusan. Disarankan untuk mengeksplorasi variabel-variabel lain seperti budaya organisasi, kompetensi SDM, atau kesiapan teknologi sebagai faktor yang mungkin turut memengaruhi hubungan tersebut.