

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pegawai di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) *Content* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE melalui indikator kualitas konten, kebermanfaatan konten, dan kesesuaian isi konten.
- 2) *Accuracy* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE melalui indikator keakuratan, kebenaran, standarisasi, dan kehandalan.
- 3) *Format* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE melalui indikator kemenarikan, kejelasan, kualitas, dan kemudahan penggunaan *format*.
- 4) *Ease of use* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE melalui indikator *end user friendly system*, kemudahan penggunaan menu, dan kenyamanan.
- 5) *Timeliness* merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE melalui indikator *up to Date*, Kecepatan, Ketepatan waktu, dan Kesiapan informasi.

5.2 Saran

Penulis menyarankan dilakukan penelitian lanjutan untuk dapat mengetahui faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE. Disamping itu wilayah pengambilan data hanya terbatas pada satu kantor saya yaitu Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat, sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian agar

dapat memperoleh hasil yang *representative* dari berbagai instansi vertikal di bawah Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Penelitian ini juga menghasilkan hasil bahwa variabel *timeliness* berpengaruh sangat kecil terhadap kepuasan pengguna maka dari itu perlu terdapat pengembangan aplikasi sesuai dengan indikator pada variabel *timeliness*. Disamping itu penulis juga menyarankan agar penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data yang lain, seperti analisis regresi berganda sehingga dapat mengetahui hasil penelitian dengan uji hipotesis secara parsial (uji t) dan secara simultan (uji f).