

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan kepada karyawan Outlet Warung Mikro area Bandung pada PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran kinerja secara keseluruhan Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro pada Outlet Warung Mikro Area Bandung PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) berada pada kategori baik. Dilihat dari tanggapan responden mengenai kualitas sistem berdasarkan kesepuluh indikator, yaitu kecanggihan sistem mendapat total skor 1.033, keluwesan sistem mendapat total skor 695, keandalan sistem mendapat total skor 713, akurasi data mendapat total skor 703, realisasi dari kebutuhan-kebutuhan pemakai mendapat total skor 663, faktor manusia mendapat total skor 1.495, isi basis data mendapat total skor 1.131, kemudahan pengguna mendapat total skor 1.095, kemudahan dipelajari mendapat total skor 363 dan waktu respon mendapat total skor 352. Hasil total tingkat kinerja mengenai kualitas sistem adalah 8.243 dimana

termasuk daerah kontinum dengan kategori tinggi. Artinya kualitas sistem yang ada menurut pengguna sudah baik.

2. Gambaran tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro pada Outlet Warung Mikro Area Bandung PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) berada pada kategori telah sesuai atau memuaskan. Dilihat dari tingkat kepuasan pengguna (Rata-Rata Skor Kinerja–Rata-Rata Skor Harapan) berdasarkan kesepuluh indikator, yaitu kecanggihan sistem mendapat rata-rata skor -0,82 dengan tingkat kesesuaian 81,3%, keluwesan sistem mendapat rata-rata skor -0,7 dengan tingkat kesesuaian 83,9%, keandalan sistem mendapat rata-rata skor -0,8 dengan tingkat kesesuaian 82,2%, akurasi data mendapat rata-rata skor -0,75 dengan tingkat kesesuaian 82,95%, realisasi dari kebutuhan-kebutuhan pemakai mendapat rata-rata skor -0,7 dengan tingkat kesesuaian 82,9%, faktor manusia mendapat rata-rata skor -0,54 dengan tingkat kesesuaian 87,73%, isi basis data mendapat rata-rata skor -0,5 dengan tingkat kesesuaian 88,7%, kemudahan pengguna mendapat rata-rata skor -0,6 dengan tingkat kesesuaian 86,36%, kemudahan dipelajari mendapat rata-rata skor -0,6 dengan tingkat kesesuaian 86,4% dan waktu respon mendapat rata-rata skor -0,7 dengan tingkat kesesuaian 84,1%. Hasil rata-rata tingkat kepuasan pengguna mengenai kualitas sistem adalah -0,66 dengan tingkat kesesuaian 85%.

Artinya tingkat kesesuaian sudah sesuai atau tercapai, akan tetapi rata-rata tingkat kepuasan masih bernilai negatif sehingga belum memenuhi harapan.

3. Gambaran hasil pengujian statistik menggunakan *SPSS 22.0 For Window* dilihat dari nilai koefisien korelasi 0,539 berada pada tingkat hubungan sedang dan nilai sig. 0.000 masih berada di bawah 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna. Melalui uji T diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,210 dan t_{tabel} sebesar 1,986. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,210 > 1,986$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga terdapat pengaruh positif antara Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.

5.2 Saran

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kualitas sistem, terdapat tiga indikator yang memiliki total skor terkecil, yakni, waktu respon, kemudahan dipelajari dan keluwesan sistem. Untuk itu PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) khususnya Outlet Warung Mikro Area Bandung diharapkan dapat meningkatkan kecepatan memindahkan data nasabah pada SIPM, mempelajari *software* baru dalam SIPM dan kemudahan dalam memperbaharui *software* dan *hardware* sebagai penunjang kinerja pengguna. Sehingga, karyawan merasa terpuaskan dengan kualitas sistem yang ada.

2. Berdasarkan tingkat kepuasan pengguna mengenai Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro yang diukur dengan *Importance Performance Analysis*, pada kuadran A berisikan pernyataan mengenai *software* dan *hardware* dalam SIPM termasuk kategori baru, *software* komputer dalam SIPM mudah diperbaharui, *software* dan *hardware* komputer dalam SIPM tidak mudah rusak, data nasabah mikro dalam SIPM termasuk akurat, jarang terjadi kesalahan data, dan Jaringan komputer SIPM termasuk stabil saat digunakan oleh karyawan. Pada pernyataan diatas menunjukkan bahwa indikator kualitas sistem penting, namun belum sesuai dengan harapan pengguna sistem informasi sehingga menimbulkan ketidakpuasan / belum mencapai kepuasan maksimal. Hal ini berarti para pengguna sistem merasa belum puas dengan Sistem Informasi Pembiayaan Mikro yang ada saat ini karena masih dirasa kurang membantu pekerjaan para karyawan dan perlu peningkatan kualitas sistem sehingga memenuhi harapan para pengguna sistem.
3. Untuk Penelitian selanjutnya diharapkan agar melakukan Penelitian dengan objek dan indikator yang berbeda dan lebih luas lagi, serta lebih dikembangkan lagi dari segi kualitas informasi, kualitas pelayanan, intensitas pemakaian dan manfaat-manfaat bersih dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean ataupun teori lainnya.