

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung, survey tentang Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIMSDM) pada karyawan Direktorat SDM di PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum gambaran kualitas sistem menurut persepsi pengguna dianggap baik. Hal tersebut sesuai dengan mayoritas jawaban responden selaku pengguna yang berada pada kategori tinggi. Dan unsur yang memperoleh skor tertinggi adalah fleksibilitas sistem (*system flexibility*), diikuti dengan kenyamanan akses (*convenience access*), bahasa (*language*), waktu respon (*response time*), perbaikan kesalahan (*error recovery*), dan terakhir yaitu integrasi sistem (*integration of system*) yang merupakan unsur dengan skor terendah.
2. Secara umum gambaran kualitas informasi menurut persepsi pengguna dianggap cukup baik. Hal tersebut sesuai dengan mayoritas jawaban responden selaku pengguna yang berada pada kategori sedang. Dan unsur yang memperoleh skor tertinggi adalah bentuk informasi (*form of information*), lalu diikuti oleh akurasi (*accuracy*), kelengkapan (*completeness*), keandalan (*reliability*), ketelitian

(*precision*), dan terakhir yaitu kekinian (*currency*) yang merupakan unsur dengan skor terendah.

3. Secara umum gambaran kepuasan pengguna menurut persepsi responden selaku pengguna sistem informasi dianggap cukup tinggi. Hal tersebut sesuai dengan mayoritas jawaban responden selaku pengguna yang berada pada kategori sedang. Penilaian tertinggi ada pada indikator isi (*content*), lalu diikuti oleh kemudahan menggunakan (*ease of use*), format, ketepatan (*accuracy*), dan yang terakhir yaitu yang memperoleh skor terendah adalah ketepatanwaktuan (*timeliness*), terdapat perbedaan dari hasil kuesioner awal yang disebarakan kepada 20 responden, dengan hasil kuesioner akhir yang disebarakan kepada 71 responden, dimana kuesioner awal menunjukkan indikator yang memperoleh skor tertinggi adalah kemudahan penggunaan (*ease of use*), lalu isi (*content*), format, ketepatan (*accuracy*), dan yang terakhir ketepatanwaktuan (*timeliness*).
4. Terdapat pengaruh dari kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dengan tingkat korelasi sedang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem dan kualitas informasi maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna, begitupun sebaliknya apabila kualitas sistem dan kualitas informasi semakin menurun maka kepuasan pengguna akan menurun pula.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian yang telah dilakukan, penulis ingin memberikan beberapa saran yang mungkin dapat membantu dalam

pengembangan yang bisa dilakukan selanjutnya terhadap Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIMSDM) PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung pada khususnya dan di BUMN atau sebuah perusahaan lain pada umumnya yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dalam kualitas sistem indikator yang memperoleh penilaian paling rendah menurut responden selaku pengguna SIMSDM adalah mengenai integrasi sistem (*integration of system*), artinya PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung harus merubah integrasi SIMSDM yang masih berdiri sendiri (*stand alone*) untuk terintegrasi dengan SISFO (sistem informasi) lainnya agar mempermudah proses pengumpulan data yang diajukan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, mengenai kualitas informasi, indikator kekinian informasi (*information currency*) memperoleh penilaian paling rendah oleh responden selaku pengguna SIMSDM. Artinya PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung harus lebih memperhatikan keaktualan informasi yang dihasilkan SIMSDM. Dengan cara menyederhanakan arus/alur informasi SIMSDM yang dinilai rumit karena harus melewati bagian *middle engine* terlebih dulu, mungkin akan lebih baik apabila bagian *middle engine* ini dihilangkan, dan proses penyortiran data dapat dilakukan pada admin SIMDM lokal, sehingga proses pengolahan data dapat dilakukan lebih cepat dan mudah, selain itu PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung juga harus meningkatkan kecepatan jaringan/koneksi SIMSDM yang dinilai lambat oleh pengguna, dengan jaringan yang baik dan cepat dapat mempercepat proses transfer data dari SIMSDM lokal ke SIMSDM nasional

(web), sehingga pembaharuan data dapat dilakukan lebih cepat, dan informasi yang ditampilkan SIMSDM menjadi lebih aktual.

3. Berdasarkan hasil penelitian, mengenai kepuasan pengguna indikator ketepatanwaktuan (*timeliness*) memperoleh skor paling rendah dari responden selaku pengguna SIMSDM, artinya kecepatan SIMSDM dalam mengolah data menjadi informasi harus lebih ditingkatkan lagi, sehingga informasi yang dihasilkan akan lebih aktual, dan pengguna akan merasa puas karena informasi selalu ada saat dibutuhkan. Dan hal ini juga dapat membantu kinerja karyawan atau individu dan akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi.
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan meneliti mengenai faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIMSDM pada Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung ini, seperti kualitas pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.