

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi *Rail Ticketing System* (RTS) terhadap kepuasan pengguna pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas sistem RTS di PT. KAI dinilai sudah cukup baik karena berdasarkan perhitungan skor kriterium berdasarkan penilaian responden kualitas sistem RTS berada pada kategori sedang. Indikator kualitas sistem informasi RTS yang dinilai paling tinggi adalah keamanan sistem (*security*) yaitu tingkat keamanan sistem RTS dalam menyimpan data, dengan skor mencapai 215. Hal itu mengindikasikan sistem informasi RTS mampu menyimpan data dengan aman dan baik. Berikutnya sesuai dengan urutan skor penelitian adalah kemudahan sistem untuk dioperasikan (208), kecanggihan sistem (206), kemudahan sistem untuk dipelajari (204), keamanan dalam menyimpan dan menyajikan informasi (204), kemampuan sistem dalam menunjang aktivitas pengguna meski ada perubahan data dan informasi (201), ketahanan sistem dari *error* (192), kecepatan akses data dan informasi (191), ketahanan sistem dari kerusakan (188), kecepatan akses sistem (186), kemudahan sistem

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

untuk dipahami (184), waktu respon sistem (180), tingkat fleksibilitas sistem saat terjadi perubahan data (171), dan terakhir adalah indikator kemudahan sistem dalam menyesuaikan dengan perubahan informasi (153) . Berdasarkan tanggapan responden kualitas sistem informasi RTS memiliki kinerja yang tergolong cukup baik, meskipun demikian tetap perlu lebih ditingkatkan agar lebih baik lagi. Terutama agar sistem informasi RTS dapat menjadi realisasi bagi kebutuhan-kebutuhan karyawan.

2. Secara umum kepuasan pengguna yang diukur berdasarkan selisih antara tingkat kualitas nyata yang didapat dengan yang diharapkan pengguna, dinilai masih rendah. Oleh karena itu perlu lebih ditingkatkan agar lebih baik lagi. Terutama pada tingkat kecepatan akses dalam hal kecepatan waktu respon sistem yang menjadi indikator terendah menurut responden (148). Sedangkan untuk indikator yang memperoleh tingkat kepuasan tertinggi adalah indikator keamanan sistem dalam menyimpan data (187). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah merasa puas untuk mempergunakan sistem sebagai alat menyimpan data yang aman. Dan ini membuktikan bahwa karyawan sudah memperoleh cukup manfaat dan hasil yang diinginkan dengan adanya sistem informasi RTS ini, sehingga sistem ini dapat berguna bagi pengguna untuk mencapai target pekerjaan.

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

3. Secara keseluruhan berdasarkan hasil pengujian pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna pada PT. KAI (Persero) terdapat pengaruh yang cukup signifikan dimana pengaruh kualitas sistem informasi RTS terhadap kepuasan pengguna (karyawan) adalah sangat kuat dengan derajat keeratan mencapai 94,2%. Selanjutnya berdasarkan hasil koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya kontribusi kualitas sistem terhadap naik turunnya kepuasan pengguna adalah sebesar 88,7% yang artinya apabila PT. KAI meningkatkan kualitas sistem informasi RTSnya maka kepuasan pengguna pun akan ikut naik sebesar 88,7% dan sisanya sebesar 11,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, yaitu faktor kualitas informasi dan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna pada PT. KAI (Persero), peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas sistem informasi RTSnya guna meningkatkan kepuasan pengguna adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kualitas sistem RTS, peneliti menyarankan untuk meningkatkan kualitas sistem dari semua indikator, terutama pada indikator fleksibilitas sistem yang dinilai masih rendah.

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Selain itu berdasarkan informasi lain yang diperoleh peneliti, karyawan menyebutkan bahwa sistem ini perlu perbaikan dari sisi konfigurasi dengan jaringan internet yang masih kurang optimal. Karena banyak yang mengeluhkan bahwa terkadang untuk *connect* aksesnya cukup lambat, dan sering terganggunya aktivitas pengguna akibat jaringan internet yang terganggu.

2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepuasan pengguna, indikator yang memiliki skor terendah adalah tingkat kecepatan akses sistem dalam hal kecepatan waktu respon, yang berarti bahwa harapan pengguna akan indikator tersebut masih jauh di atas kualitas sistem nyata yang dirasakan sehingga kepuasan pengguna akan indikator tersebut masih rendah. Hal ini dikarenakan seringnya terjadi gangguan pada sistem akibat konfigurasi jaringan internet yang tidak optimal. Sedangkan untuk indikator yang memiliki skor tertinggi berdasarkan kuesioner adalah keamanan sistem dalam menyimpan data (187). Hal ini menunjukkan bahwa pada indikator tersebut, pengguna sudah merasa cukup puas dengan kualitas sistem yang ada saat ini. Berdasarkan hal tersebut peneliti menyarankan agar perusahaan semakin meningkatkan kualitas sistem RTSnya, agar kesenjangan-kesenjangan yang dirasakan pengguna antara kinerja sistem yang ada dengan yang diharapkan dapat diminimalisir sehingga kepuasan pengguna yang tinggi akan dicapai yang selanjutnya

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

akan dapat mempengaruhi kinerja pengguna (karyawan) tersebut dan pada akhirnya akan meningkatkan produktifitas perusahaan.

3. Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar penelitian tidak dilakukan hanya dalam konsep kualitas sistem saja, namun bisa lebih dikembangkan lagi dengan melakukan penelitian dari segi kualitas informasi maupun kualitas pelayanan.



Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu