

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Penelitian ini bertujuan untuk membangun model pengukuran terhadap kinerja sistem Telkomsel Selfcare (tCare). Berdasarkan hasil studi pustaka terhadap teori yang relevan dan telaah terhadap riset terkait yang pernah dilakukan sebelumnya, awalnya diusulkan sebanyak 19 indikator sebagai penentu kinerja sistem. Namun berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, ditentukan 16 indikator dalam model pengukuran yang telah dibuktikan sebagai indikator yang signifikan terhadap kinerja sistem.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, diperoleh kesimpulan bahwa 4 dimensi *IT Balanced Scorecard* merupakan faktor-faktor penentu yang berpengaruh terhadap kinerja sistem.
3. Dari hasil pengukuran dengan menggunakan model yang telah dibangun, didapatkan kesimpulan bahwa kinerja tCare berada dalam kondisi cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai pada tiap indikator-indikator yang telah ditentukan.
4. Dari hasil pengukuran, ditemukan 1 indikator yang mendapatkan nilai pengukuran terendah, sedangkan indikator tersebut merupakan bagian dari faktor yang signifikan terhadap kinerja tCare. Indikator tersebut adalah

pengukuran terhadap sejauh mana pelanggan merasakan adanya empati yang dirasakan dari pengalaman menggunakan tCare.

5.2 Saran

Penelitian ini merupakan salah satu pendekatan untuk mengukur kinerja sistem, dalam hal ini website Telkomsel Selfcare (tCare). Berangkat dari penelitian ini, beberapa saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut.

1. Faktor *User Orientation* mempunyai tingkat pengaruh paling tinggi terhadap kinerja sistem. Dalam upaya pengembangan sistem, faktor dan indikator yang ada di dalamnya perlu mendapat perhatian khusus karena peningkatan kualitas pada area ini dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem.
2. Berdasarkan hasil pengukuran, didapatkan bahwa indikator empati mempunyai nilai terendah, sementara indikator ini adalah salah satu faktor terpenting dalam kinerja tCare. Untuk itu diperlukan adanya peningkatan kualitas tCare dalam sisi empati terhadap pelanggan. Hal ini perlu ditindaklanjuti oleh perusahaan dan memerlukan pembahasan lebih lanjut. Salah satu yang diusulkan untuk mencapai hal ini, adalah dengan adanya personalisasi web untuk lebih memahami profil dan kebutuhan pelanggan.
3. Penelitian ini menggunakan perspektif pelanggan sebagai pihak eksternal perusahaan dalam menilai kinerja sistem. Lebih lanjut, dapat dikembangkan pengukuran kinerja sistem berdasarkan perspektif lain, misalnya dari internal perusahaan sendiri.

4. Pengukuran kinerja adalah proses yang berkesinambungan dan dapat terus berubah. Untuk itu perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap model pengukuran yang telah ada dan melakukan pengembangan apabila diperlukan.

