BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan di bab sebelumnya adalah sebagai berikut:

- Variabel kemudahan pemakaian, isi dan keakuratan informasi, dan kecukupan perangkat lunak dalam pemanfaatan sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap layanan purna jual. Sementara variabel lainnya yaitu ketepatan waktu, keamanan, serta pelatihan dan pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap layanan purnal jual.
- Variabel isi dan keakuratan informasi serta kecukupan perangkat lunak dalam pemanfaatan sistem informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kecepatan waktu layanan. Sementara variabel kemudahan pemakaian, ketepatan waktu, keamanan, serta pelatihan dan pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan kecepatan waktu layanan.
- Variabel isi dan keakuratan informasi dalam pemanfaatan sistem informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap ketepatan waktu layanan. Sementara variabel kecukupan perangkat lunak, kemudahan pemakaian, ketepatan waktu, keamanan, serta pelatihan dan pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ketepatan waktu layanan.

- Variabel kemudahan pemakaian, pelatihan dan pendidikan, ketepatan waktu, kecukupan perangkat lunak, dan keamanan dalam pemanfaatan sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (rata-rata antara layanan purna jual, kecepatan waktu layanan dan ketepatan waktu layanan). Sementara hanya variabel isi dan keakuratan informasi yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- Tingkat pemanfaatan rata-rata relatif skor maksimum responden terhadap sistem informasi dalam penelitian ini sebesar 80.86% dimana skor rata-ratanya adalah sebesar 4.04 yang berarti bahwa responden secara keseluruhan cukup puas dengan sistem informasi yang dipakai sekarang dalam perusahaan mereka.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang bisa disampaikan kepada manajemen perusahaan-perusahaan yang menjadi objek penelitian ini khususnya dan juga bagi semua manajemen perusahaan pada umumnya adalah sebagai berikut:

- Pemanfaatan sistem informasi memiliki kontribusi terhadap kualitas pelayanan secara umum. Untuk itu, mengingat pentingnya kualitas pelayanan bagi kredibilitas perusahaan maka manajemen perusahaan harus memberikan perhatian terhadap tingkat pemanfaatan sistem informasi dengan lebih maksimal misalnya dengan pengembangan sumber daya manusia yang lebih terlatih baik dari segi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dan

penguasaan bidang teknologi informasi ataupun dalam hal kemampuan untuk memberikan layanan kepada para pelanggan.

- Pemanfaatan sistem informasi bukan hanya memiliki pengaruh terhadap kualtias pelayanan secara umum, tetapi juga berpengaruh terhadap layanan purna jual, kecepatan waktu layanan dan ketepatan waktu layanan walaupun bukan sebagai penentu utama, sehingga menambah alasan bagi manajemen perusahaan untuk tidak mengabaikan isu ini untuk memperbaiki kinerja perusahaan.
- Melihat tingkat pemanfaatan sistem informasi para responden dalam perusahaan-perusahaan yang menjadi objek penelitian yang belum maksimal, maka disarankan bagi manajemen untuk melibatkan para pemakai sistem dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penentuan sistem informasi yang bagaimana yang paling efektif dan efisien bagi perusahaan. Dengan melibatkan para pemakai maka bisa diketahui hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh pemakai dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas mereka dan disesuaikan dengan persepsi manajemen.
- Tesis ini menganalisa pemanfaatan sistem informasi terhadap kualitas pelayanan dengan responden meliputi semua pemakai sistem informasi dalam setiap departemen dalam perusahaan pelanggan. Untuk penelitian selanjutnya bisa disarankan untuk mengambil responden yang lebih spesifik lagi yaitu dalam departemen teknologi informasi yang tugas-tugasnya lebih sensitif dengan sistem informasi. Model yang digunakan bisa sama dengan yang

digunakan dalam tesis ini tetapi bisa ditambahkan variabel-variabel pengukur pemanfaatan sistem informasi yang berbeda, seperti perangkat keras.