

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Kesimpulan

Hal-hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Dengan mengadopsi teori *Webqual 4.0* sebagai konstruk penelitian yang menjadi landasan item kuesioner, dapat diketahui bahwa 10 dari 17 indikator dengan perhitungan valid dan memiliki nilai kepentingan diatas 3 (dalam skala likert 5) merupakan kebutuhan karyawan PT. Panaksara dalam mengoperasikan Sistem Vend. Indikator tersebut adalah:
  - a. Sistem yang mengandung unsur kompetensi (item 5, dimensi kegunaan)
  - b. Informasi yang terpercaya (item 7, dimensi informasi)
  - c. Informasi yang sesuai dengan waktu nyata (Tepat Waktu) (item 8, dimensi informasi)
  - d. Informasi yang relevan (item 9, dimensi informasi)
  - e. Informasi yang mudah dipahami (item 10, dimensi informasi)
  - f. Informasi yang terperinci (item 11, dimensi informasi)
  - g. Format informasi yang efektif (item 12, dimensi informasi)
  - h. Keamanan informasi pada sistem (item 14, dimensi interaksi servis)
  - i. Memudahkan komunikasi dengan organisasi (item 16, dimensi interaksi servis)
  - j. Keyakinan bahwa prosedur kerja dapat dikerjakan dengan baik dengan menggunakan sistem (item 17, dimensi interaksi servis)
2. Dilihat dari perhitungan tingkat kepentingan dan evaluasi persepsi, maka terlihat bahwa dimensi kualitas informasi adalah dimensi yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan pembenahan (nilai kepentingan tinggi, nilai kepuasan rendah),

3. Terdapat 6 respon teknis yang dapat menjadi solusi pemenuhan kebutuhan karyawan terhadap sistem untuk peningkatan kualitas sistem, yaitu :
  - a. Pelatihan Pengoperasian Sistem
  - b. Stock opname jumlah dan rincian jenis produk
  - c. Perubahan desain barcode
  - d. Membuat prosedur memasukkan data ke dalam sistem
  - e. Memeriksa dan merevisi format data
  - f. Penetapan hak akses sistem pada akun karyawan
4. Urutan hasil prioritas teknis yaitu:
  - a. Memeriksa dan merevisi format data, nilai prioritas teknis 178.72 dengan persentase 26,41 %
  - b. Perubahan desain *barcode*, nilai prioritas teknis 130.74 dengan persentase 19.32%
  - c. Pelatihan pengoperasian sistem, nilai prioritas teknis 111.72 dengan persentase 16.51%
  - d. Penetapan hak akses sistem pada akun karyawan, nilai prioritas 98.83 dengan persentase 14.6%
  - e. Membuat prosedur memasukan data kedalam sistem, nilai prioritas 89.12 dengan persentase 13.17%
  - f. *Stock opname* jumlah dan rincian jenis produk, nilai prioritas 67,59 dengan persentase 9.99%

## V.2 Saran

Adapun saran-saran yang perlu disampaikan adalah sebagai berikut.

1. Pihak perusahaan dalam melakukan pembenahan kualitas sistem hendaknya sesuai dengan kebutuhan karyawan yang mengoperasikannya, untuk peningkatan efektifitas dan efisiensi.
2. Melakukan pemeliharaan kualitas sistem berdasarkan kebutuhan kerja karyawan secara berkala
3. Melakukan penelitian lebih lanjut dalam penerapan *Quality Function Deployment* untuk meningkatkan kualitas sistem.