

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

- a. Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan dapat di simpulkan bahwa tingkat kepuasan pada sistem TiCARES yaitu “cukup puas” karna rata-rata pada perhitungan hasil kuisioner yaitu 3,6 dan berdasarkan rata-rata dari keseluruhan butir pertanyaan yang dianalisis dan dihitung berdasarkan dimensi yang menjadi instrument penelitian tingkat kepuasan diklasifikasi dari jenis kelamin yang terdapat pada bagian Enterprise Sales yaitu : laki laki dengan rata-rata 3,7 dan perempuan dengan rata-rata 3,4. Dengan persentase terhadap keseluruhan butir pertanyaan yang di jawab oleh responden frekuensi terbanyak terdapat pada kategori “Puas” dengan persentase 33,4% dan frekuensi terendah terdapat pada kategori “Tidak puas” dengan persentase 4,8%. Jika dikategorikan berdasarkan jenis kelamin dihitung dari skala likert yang menunjukkan frekuensi > 3 yaitu jenis kelamin laki-laki dengan jumlah presentase 84,5 dan jenis kelamin perempuan dengan jumlah presentase 79,8 (pada lampiran C11 & C12). Pada pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa jenis kelamin laki-laki yang lebih dominan pada tingkat kepuasan penggunaan sistem TiCARES dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan.
- b. Dengan demikian dari hasil yang diolah sehingga mendapatkan kelemahan yang didapatkan dari perhitungan yang dilakukan mulai dari uji validitas, uji realibilitas dan pengolahan data primer dengan menghitung frekuensi, persentase dan jumlah frekuensi sehingga didapatkan hasil rata-rata dari setiap dimensi, setiap indikator yang dihitung berdasarkan butir-butir pertanyaan yang merupakan instrument yang dipakai pada penelitian tingkat

kepuasan, sehingga didapatkan strategi untuk menunjang kebutuhan akun manager untuk mengevaluasi sistem TiCARES yaitu :

- 1) Menamahkan kebutuhan akun berupa tools yang memudahkan akun manager. Mensurvei kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh akun manager. Pada pembuatan laporan yang mudah data-data yang menunjang kebutuhan laporan harus mudah baca oleh penerima laporan tersebut. Dan pembuatan laporan yang disajikan harus memiliki informasi yang sesuai dengan siapa yang membutuhkan laporan tersebut. Informasi yang disajikan pada laporan tersebut harus jelas dan untuk setiap apa laporan tersebut disajikan.
- 2) Pembuatan sistem secara online agar sistem TiCARES dapat diakses dimana saja sehingga sistem TiCARES merupakan sistem yang fleksibel. Maka tingkat kepuasan untuk sistem TiCARES meningkat dan meningkatkan mutu kinerja pegawai pada segmen *Military and Police Services*. Dan dibuatkan aplikasi bisa menjadi multi platform, sehingga aplikasi tersebut dapat menyesuaikan jika aplikasi tersebut dioperasikan di perangkat lain.
- 3) Meminimalkan tingkat gangguan sistem dengan cara perbaikan sistem agar gangguan yang mengganggu sistem dapat di minimalkan sehingga kinerja dari pegawai tidak terganggu. Sistem yang baik dalam kurun waktu 1 bulan harus ada perbaikan dari sistem. Agar sistem selalu update. Dari perbaikan tersebut sistem juga meningkatkan keamanan dari pihak yang tidak bertanggung jawab. CRM atau Customer Relationship Management merupakan

V.2 Saran

Berdasarkan hasil pengujian analisis frekuensi data, pembahasan, dan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan. serta memperpanjang

periode penelitian atau menambah sampel penelitian yang mungkin akan memberikan hasil yang lebih baik dalam memprediksi Tingkat Kepuasan.

- b. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan dimensi kemudahan memiliki nilai rata-rata > 3 pada dimensi kemanfaatan dan dimensi ketersediaan informasi, oleh karena itu perusahaan disarankan untuk mengadakan atau mengoptimalkan program pelatihan mengenai TiCARES terhadap pengguna untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam menggunakan sistem TiCARES.
- c. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan objek lain, tidak hanya pada variabel Tingkat Kepuasan saja. Peneliti juga dapat menggunakan objek lain dalam menentukan analisis kinerja dari pengguna sistem sebab menentukan suatu kinerja seseorang tidak dapat objek sendiri yang terlibat pada studi kasus tertentu harus dari objek lain dari kaus tersebut.

