

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan, peneliti memperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan, variabel dependen pada *End User Computing satisfaction* yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna sebesar 76,3%. Hal ini menandakan bahwa pada kepuasan pengguna kelima variabel tersebut memiliki pengaruh yang kuat sedangkan sisanya didasarkan pada variabel lain. Berdasarkan hasil penelitian beberapa indikator yang juga memiliki peran dalam meningkatkan kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK adalah bagaimana sistem tersebut dapat membantu pekerjaan pengguna khususnya admin SEMANTIK BPPK.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna akhir sistem Informasi Manajemen Diklat (SEMANTIK BPPK) merasa puas dengan sistem tersebut, yang dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Dengan adanya sistem Informasi Manajemen Diklat ini dapat membuat pengelolaan kegiatan kediklatan menjadi lebih tertata dengan baik. Mulai dari Perencanaan hingga kegiatan Evaluasi dapat dikelola dengan baik melalui SEMANTIK BPPK. Namun disisi lain, SEMANTIK BPPK memiliki kelemahan dalam

mendukung pengelolaan kegiatan kediklatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 53 responden menyatakan bahwa mereka puas dengan SEMANTIK BPPK sedangkan sebanyak 43 reponden menyatakan tidak paus dengan SEMANTIK BPPK. Berikut adalah penjabaran kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK pada setiap dimensi *End User Computing Satisfaction* yang digunakan dalam penelitian ini :

- 1) Pada dimensi *Content*, yaitu meliputi Isi Informasi didalam SEMANTIK BPPK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 49 orang menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK telah sesuai sedangkan sebanyak 47 responden menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK belum sesuai dengan harapan pengguna. pengguna menyatakan bahwa informasi yang diperoleh pada SEMANTIK BPPK masih belum lengkap. Hal ini dikarenakan tidak semua informasi mengenai kediklatan tersedia pada SEMANTIK BPPK. beberapa diantaranya masih diperoleh secara manual yaitu seperti pembagian kelas dan asrama serta modul kediklatan yang didapatkan secara terpisah. Selain itu, kekurangan Informasi yang diberikan adalah tidak adanya profil mengenai kegiatan diklat yang akan diikuti seperti visi-misi, tujuan dan gambaran secara umum mengenai kegiatan kediklatan tersebut.
- 2) Pada Dimensi *Accuracy*, yaitu mengenai keakuratan sistem yang dinilai berdasarkan seberapa sering sistem mengalami gangguan saat

penginputan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 55 responden menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK memberikan keakuratan informasi yang memuaskan dan sebanyak 41 responden menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK tidak akurat. Secara keseluruhan keakuratan sistem pada SEMANTIK BPPK sudah dinilai baik. Keakuratan data yang ditampilkan pada SEMANTIK BPPK menjadi tanggung jawab para penginput data dalam hal ini ialah peserta diklat dan pihak *user*. Apabila dalam penginputan data terjadi kesalahan maka informasi yang ditampilkan dalam SEMANTIK BPPK juga akan ikut salah. Diluar dari hal tersebut, SEMANTIK BPPK sudah cukup baik dalam menampilkan keakuratan data. Namun SEMANTIK BPPK merupakan sistem yang hanya bisa membaca apakah input data sudah dilakukan atau belum, tidak melakukan koreksi atas penulisan. Jadi masih banyak peserta diklat yang masih salah dalam penulisan pada saat penginputan data, dan tugas *user* adalah membenarkan penulisan hasil penginputan data tersebut.

- 3) Pada dimensi *Format*, yaitu mengenai tampilan dan tata letak dari aplikasi web SEMANTIK BPPK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 52 responden menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK sudah nyaman secara tampilan dan sebanyak 44 responden menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK tidak nyaman. Secara keseluruhan dimensi format dinilai sudah cukup baik dari segi tata letak, ukuran font yang

digunakan dan struktur warna yang digunakan. Namun kekurangan dari tata letak SEMANTIK BPPK yaitu tidak terdapat informasi artikel terkait mengenai informasi yang sedang dilihat. Selain itu informasi yang didapatkan seperti i-kalender belum dapat di simpan secara offline.

- 4) Pada dimensi *Ease Of Use*, yaitu mengenai kemudahan penggunaan SEMANTIK BPPK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 54 responden menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK mudah digunakan sedangkan sebanyak 42 responden menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK tidak mudah. kekurangan SEMANTIK BPPK pada sisi peserta diklat adalah tidak adanya sosialisasi secara detail dalam penggunaan SEMANTIK BPPK. Namun, pada sisi *user* SEMANTIK BPPK terdapat buku panduan SEMANTIK BPPK dan dukungan sosialisasi dari pihak BPPK seperti fikom dan Bimtek. Kekurangan lainnya dari sisi peserta diklat yaitu data pada SEMANTIK BPPK tidak terhubung langsung dengan aplikasi lain yaitu aplikasi mengenai kepegawaian. Sehingga apabila data kepegawaian dari peserta diklat sudah *update* maka tidak secara otomatis *ter-update* di SEMANTIK BPPK. Hal ini menyebabkan peserta diklat harus meng-*update* data kepegawaian kembali di SEMANTIK BPPK. Dari sisi admin SEMANTIK BPPK, kekurangan sistem ini ialah tidak ada fitur sort data sehingga apabila membutuhkan suatu informasi yang sifatnya general

harus membuka program diklat secara terpisah. Hal ini tentu memakan waktu banyak dalam pengerjaannya. Selain itu tidak terdapat fitur menu dropdown pilihan isian dalam penginputan data, sehingga memberikan peluang lebih besar bagi penginput data dalam melakukan kesalahan penulisan. Hal ini membuat admin SEMANTIK BPPK khususnya dibidang EVALAPKIN harus melakukan konfirmasi data peserta diklat kembali untuk memeriksa kesalahan dalam penginputan data.

- 5) Pada dimensi *Timeliness*, yaitu mengenai ketepatan dan kecepatan sistem dalam menampilkan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 49 responden menyatakan bahwa sistem SEMANTIK BPPK sudah tepat sedangkan 47 responden menyatakan bahwa SEMANTIK BPPK tidak tepat. Kekurangan dari SEMANTIK BPPK pada sisi dimensi *Timeliness* adalah kesulitan mengakses website pada saat server web sedang down. Hal tersebut menjadi salah satu penghalang bagi admin SEMANTIK BPPK dalam menginput data kedalam SEMANTIK BPPK. Selain itu beberapa kali informasi yang diupdate terlambat ditampilkan oleh sistem. Salah satu permasalahan lainnya adalah ketidaktercapaian IKU untuk diklat yang bekerjasama dengan Priuk karena sistem diklat tersebut adalah seminar dan peserta diklatnya tidak pasti sehingga untuk melakukan penginputan data mengenai daftar peserta diklat yang mengikuti

kegiatan tersebut terkadang terlambat sehingga IKU atau kesuksesan diklat tidak tercapai.

B. Implikasi

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur dalam menilai kualitas sebuah sistem. Semakin besar kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem maka semakin baik kualitas dari sistem tersebut. Untuk mengukur kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK peneliti menggunakan model evaluasi *End User Computing Satisfaction*, yaitu model evaluasi untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengandung implikasi bahwa untuk menilai kualitas dari SEMANTIK BPPK dapat dinilai dari seberapa besar kepuasan penggunanya. Kepuasan pengguna yang dimaksud diukur dalam lima dimensi yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use*, dan *Timeliness*. Semakin besar kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK maka semakin baik kualitas SEMANTIK BPPK.

C. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak PUSDIKLAT Bea dan Cukai dan kepada Pihak pengembang SEMANTIK BPPK berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Pihak pengembang SEMANTIK BPPK diharapkan dapat mengembangkan fitur – fitur pada SEMANTIK BPPK khususnya fitur untuk membantu admin SEMANTIK BPPK dalam melakukan tugasnya dalam SEMANTIK BPPK.
- 2) Pihak PUSDIKLAT Bea dan Cukai atau pihak Pengembang SEMANTIK BPPK diharapkan dapat memberikan sosialisasi penggunaan SEMANTIK BPPK untuk peserta diklat sehingga dapat meminimalisir kesalahan – kesalahan seperti kesalahan penulisan, kesalahan upload foto, dll agar mempermudah pekerjaan bagi admin SEMANTIK BPPK untuk melakukan konfirmasi data khususnya dibidang evaluasi juga memudahkan peserta diklat dalam penggunaan SEMANTIK BPPK
- 3) Pihak Pengembang SEMANTIK BPPK diharapkan dapat menambah informasi – informasi lain terkait kegiatan program diklat seperti artikel gambaran secara umum program diklat yang disediakan pihak PUSDIKLAT Bea dan cukai, informasi mengenai jadwal, pembagian kamar dan kelas yang dapat dilihat di

SEMANTIK BPPK sehingga tidak perlu lagi pembagian jadwal secara manual.

- 4) Pihak PUSDIKLAT Bea dan Cukai diharapkan dapat menambah sistem evaluasi kepuasan pengguna pada sistem SEMANTIK dari sisi peserta diklat selain evaluasi penyelenggaraan diklat dan evaluasi pengajar. Hal ini berguna untuk melihat fitur – fitur apa saja yang dibutuhkan peserta diklat didalam SEMANTIK BPPK.