

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang membahas tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam Penggunaan *Learning Management System* pada PT Patra Jasa menggunakan metode *DeLone and McLean*”. Mendapat beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

- a. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasaan Pengguna (H1) diketahui nilai.Sig pada variable Kualitas Sistem (X1) sebesar  $0.718 > 0.05$  dan  $t_{hitung} sebesar -0.362 < t_{tabel} 1.976$ . Maka H01 diterima dan Ha1 ditolak. Menunjukkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasaan Pengguna Learning Management System di PT Patra Jasa Jakarta.
- b. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasaan Pengguna (H2) diketahui nilai.Sig pada variable Kualitas Informasi (X2) sebesar  $0.000 < 0.05$  dan  $t_{hitung} sebesar 4.965 > 1.976$ . Maka H02 ditolak dan Ha2 diterima. Menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasaan Pengguna Learning Management System di PT Patra Jasa Jakarta.
- c. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasaan Pengguna (H3) diketahui nilai.Sig pada variable kualitas layanan (X3) sebesar  $0.008 < 0.05$  dan  $t_{hitung} sebesar 2.685 > t_{tabel} 1.976$ . Maka H03 ditolak dan Ha3 diterima. Menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasaan Pengguna Learning Management System di PT Patra Jasa Jakarta.
- d. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan secara simultan (H4) terhadap Kepuasaan Pengguna *e-learning* adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $F_{hitung} 28.875 > F_{tabel} 2.67$  Hal tersebut membuktikan bahwa H04 ditolak dan Ha4 diterima. Menunjukkan variable Kualitas Sistem, Kualitas

Informasi dan Kualitas Layanan secara simultan atau bersama sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasaan Pengguna *e-learning Learning Management System*.

- e. Model regresi berganda yang dihasilkan pada penelitian ini yaitu :

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3$$

$$Y = 2.405 + -0.14 + 0.335 + 0.151$$

Nilai konstanta a menunjukkan nilai sebesar 2.405 menunjukkan jika tidak terjadi perubahan variabel independen (nilai X1,X2 dan X3 adalah 0) maka nilai variabel dependen (nilai Y) sebesar 2.405. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Sistem (X1) adalah -0.14 bernilai negatif sehingga jika Kualitas Sistem mengalami kenaikan 1 nilai, maka Kepuasan Pengguna akan menurun sebesar 0,14. Nilai variabel Kualitas Informasi (X2) adalah 0,335 bernilai positif sehingga jika Kualitas Informasi mengalami kenaikan 1 nilai, maka Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,335. Nilai variabel Kualitas Layanan (X3) adalah 0,151 bernilai positif sehingga jika kualitas layanan mengalami kenaikan 1 nilai, maka Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,151.

- f. Dari model tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan besarnya yang memberi pengaruh terhadap Kepuasaan Pengguna adalah Kualitas Informasi didukung dengan hasil koefisien determinasi yang mendapatkanya nilai sebesar 33,7% dan sisanya 66,3 % dipengaruhi oleh variable lain yang tidak ada pada penelitian ini.

## 5.2 Saran

Setelah melakukan pada penelitian ini dan sudah mendapatkan hasil beserta kesimpulan, kini peneliti akan memberikan saran pada hasil penelitian yang sudah dilakukan yaitu :

- a. Berdasarkan hasil Variable Kualitas Sistem yang tidak berpengaruh terhadap Kepuasaan Pengguna dan kuesioner pertanyaan terbuka bagi para responden. PT Patra Jasa Jakarta dapat secepat mungkin melakukan

perluasan sistem perangkat pada *e-learning Learning Management System* ini. Agar semua *user Iphone* maupun *android* dapat *mengunduh* aplikasi LMS di Handphone pribadi para perwira PT Patra Jasa Jakarta. Sehingga penggunaan LMS ini akan lebih efektif bagi para perwira Patra Jasa karena bisa mengoperasikan LMS tersebut dimana dan kapanpun.

- b. Perusahaan harus memastikan bahwa penggunaan *e-learning* bersifat wajib bagi seluruh perwira Patra Jasa, agar dengan ada LMS ini membantu perusahaan juga dalam mengembangkan pengetahuan bagi para petwiranya itu sendiri. Misalnya, dalam penggunaan LMS ini bisa dihubungan dengan KPI para perwira, yang dimana bisa menjadi nilai kinerja bagi perwira.
- c. Mengupload secara rutin materi *e-learning* di aplikasi LMS tersebut, menjadwalkan materi pelatihan dengan baik sehingga para perwira siap untuk melaksanakan pembelajaran pelatihan tersebut.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di *Head Office* PT Patra Jasa Jakarta, hanya karyawan Patra Jasa yang berada di *Head Office* yang bisa mengisi kuesioner pada penelitian ini, perwira Patra Jasa yang berada di unit-unit daerah tidak ikut memberikan pendapatnya terhadap evaluasi *Learning Management System* ini. Kerbatasan kuota user menjadi salah satu faktor utama, karena e-learning ini masih diprioritaskan untuk *Headoffice* saja.

Penelitian ini pun memiliki keterbatasan pada variable yang diangkat, tidak memasukan variable Pengguna (*use*) dan Hasil bersih (*Net Benefit*) pada penelitian ini. Apabila variable ini dimasukkan akan lebih mengetahui secara detail dari pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Amutha, N. dkk (2023). *Learning Management System. International Scientific Journal of Engineering and Management*, Volume: 02 Issue: 04.
- Asyifa, N. N. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siam) Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- DeLone, M. (2003). *The DeLone McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, Journal of Management Informasi System. J. Manag. Inf.syst*, 19(4): 9–30.
- Harjadi, Didik. dkk (2021). *Experiential Marketing* dan Kualitas Produk dalam kepuasan pelanggan generasi milenial.
- Karyawati (2014). Pengaruh pembelajaran elektronik *e-learning* terhadap mutu belajar mahasiswa. *penelitian komunikasi*, vol.17 .
- Kohar, Moch Hafidzh (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Traveloka. *repository.ub.id.ac.*
- Listiyono, Hersatoto (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kemanfaatan . *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer)* , Volume 11, Nomor 2.
- Permatasari, Indah (2018). Pengaruh *E-Learning* Sebagai Media Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan BCA KCU Tangerang. *Jurnal SISFOKOM*, Volume 07, Nomor 01,.

Setiawan, Yemin (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan *Learning Management System* (LMS) Pada Karyawan PT Wahana Inti Selaras. *JUBIS*, Vol. 3 No. 1.

Suharyanto, Mailangkay (2016). Penerapan *e-learning* sebagai alat bantu mengajar dalam dunia pendidikan. *IKPIA Perbanas*, 17-21.

Urbach, Nils (2012). *The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success*. Berlin : Springer .

## **Buku**

Augusty, Ferdinand (2014). Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Univ. Diponegoro Press.

Duwi, Priyatno (2012). Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET (ANDI).

Hall, J. A (2007). Accounting Information System. Sevenh Edition. Yogyakarta: Andi Publisher.

Imam,Ghozali (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. semarang: Badan Penerbit Universitas.

Jogiyanto (2005). Sistem teknologi informasi : pendekatan terintegrasi: konsep dasar, teori,aplikasi,pengembangan dan pengelolaan. In Jogiyanto. Jogyakarta: Jogyakarta : Andi.

Jogiyanto (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Andi offset.

Marakas, Briend (2017). Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta: Salemba Empat.

Mujianto, Heru Ahmad C. M. (2021). Pembelajaran e-learning dengan LMS . Magetan,Jawa Timur: CV. AE MEDIA GRAFIKA.

Mulyanto (2009). Sistem Informasi Konsep & Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Munir (2009). Pembelajaran jarak jauh berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Bandung : Alfabeta.
- Retnoningsih, Endang (2015). Mengukur Tingkat Kepuasan Penggunaan Learning . STMIK AMIKOM Yogyakarta, ISSN : 2302-3805.
- Ryan, Ellis (2009). A Field Guide to Learning Management Systems, . Society for Training & Development, ASTD , hal 1.
- Sandy, Kosasi (2015). Perancangan e-learning untuk meningkatkan motivasi belajar guru dan siswa. *SENAPATI*, ISSN 2087-2658.
- Siregar (2017). Metode Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perbandingan perhitungan Manual Dan SPSS.
- Sugiyono (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2018). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D . bandung.
- Syamsual, Gunawan. (2020). Workshop Analisis Data Non-Parametik . Jakarta: STIE Indonesia.
- Web**
- <https://patra-jasa.com/products/lease/patra-jasa-office-tower/>
- <https://www.republika.id/posts/12530/erick-pacu-digitalisasi-bumn>