

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Karakteristik responden lebih didominasi oleh perempuan sebesar 76% ketimbang laki-laki yang hanya 24%. Pada aspek usia, lebih didominasi usia antara 21 tahun hingga 25 tahun sebanyak 34,2% yang menyatakan bahwa mencari informasi rute atau halte sebelum perjalanan akan memudahkan mereka ke tempat tujuan dengan cepat. Pada aspek pekerjaan, antara pekerja dan pelajar memiliki skor antara 61% dan 39% yang berkesinambungan dengan aspek usia, dimana usia pekerja dan pelajar berada kisaran 15-25 tahun.
2. Dari enam indikator penerapan aplikasi TIJE, keandalan, kesederhanaan, dan fleksibilitas, lalu dari 4 indikator kepuasan pengguna, kecepatan akses dan penyajian informasi merupakan indikator yang paling banyak dipilih responden sebagai faktor penentu keberhasilan aplikasi TIJE pada kepuasan pengguna.
3. Dari hasil pengujian diketahui bahwa Penerapan Sistem Informasi Aplikasi TIJE memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Transjakarta. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan nilai t hitung sebesar $4,405 > t$ tabel $1,660$ maka H_0 ditolak

serta H1 diterima. Sehingga dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem Informasi Aplikasi TIJE berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Transjakarta.

4. Berdasarkan hasil pengujian Koefisien Determinasi diperoleh hasil bahwa Penerapan Aplikasi TIJE mempengaruhi Kepuasan Pengguna sebesar 16,5% dimana angka tersebut masih terbilang kecil karena aplikasi TIJE masih memerlukan peningkatan pada aspek keakuratan informasinya, ketepatan waktunya, serta kemudahannya dalam penggunaan sistem agar besaran pengaruh terhadap kepuasan semakin meningkat. Dan sisanya 83,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan pada penelitian ini.
5. Indikator pada penerapan sistem informasi terdapat dua indikator yang memiliki nilai tinggi terkait pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna, yaitu indikator Pelayanan Langgan sebesar 18,6% dan indikator Kegunaan sebesar 14,9%. Hal ini diartikan kedua indikator tersebut pada sistem informasi pada aplikasi TIJE sudah diterapkan dengan cukup baik, sedangkan pada indikator masing-masing memiliki nilai sebesar 6,6% dimana Transjakarta masih perlu mengembangkan sistem, memperbaiki dan memperbarui informasi yang disajikan pada aplikasi agar tingkat kepuasan pengguna semakin meningkat.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Berdasarkan data-data yang diperoleh dari hasil pengujian, terdapat beberapa saran teoritis yang diharapkan dapat membantu dan memberikan manfaat pada pihak yang membutuhkan.

1. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan melihat sumber-sumber berbeda dan menambahkan variabel lainnya yang dapat mengukur dan menganalisis lebih dalam.
2. Peneliti menemukan keterkaitan antara kualitas informasi dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi TIJE, sehingga pada peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan menambah fokus penelitian pada kualitas informasi aplikasi TIJE untuk mengukur seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil penelitian, terdapat beberapa saran praktis yang diharapkan dapat membantu dan memberikan manfaat pada pihak yang membutuhkan.

1. Peneliti menemukan adanya masalah yang masih bisa diperbaiki, seperti penambahan jumlah armada bus yang sebaiknya dilakukan pada koridor 13 CBD Ciledug-Tendean, diketahui bahwa jumlah armada pada koridor 13 CBD Ciledug-Tendean masih menjadi penyebab terjadinya masalah kepuasan pada pengguna Transjakarta dikarenakan jumlahnya yang sedikit.

Peneliti menyarankan PT.Transjakarta untuk melakukan penambahan bus dan pengecekan berkala agar bus yang beroperasi mampu mengangkut banyaknya jumlah penumpang di koridor 13 CBD Ciledug-Tendean sehingga tidak lagi terjadi keterlambatan bus dan penumpukan penumpang di halte. Dibarengi dengan melakukan evaluasi terhadap penerapan sistem informasi pada aplikasi TIJE yang masih memerlukan perbaikan seperti keakuratan informasi yang masih kurang dan perlu dilakukan sosialisasi cara penggunaan aplikasi TIJE kepada seluruh pengguna Transjakarta agar pengguna dengan mudah menggunakan aplikasi TIJE serta mampu meningkatkan nilai kepuasan pengguna.

2. Peneliti menyarankan kepada PT Transjakarta untuk tetap konsisten pada tarif perjalanan, kenyamanan saat didalam bus, dan keramahan petugas di halte, karena ketiga aspek tersebut menjadi faktor penting yang menjadikan pengguna terus berminat untuk menggunakan bus Transjakarta. Perlu dilakukannya evaluasi jalur khusus bus demi menghindari kemacetan parah namun tetap memberi kenyamanan kepada seluruh pihak.