BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peranan Kualitas *Software* AP2T terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas *Software* AP2T yang telah berjalan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) APJ Cimahi dapat dikatakan berperan dalam meningkatkan kinerja para pegawai. Hal tersebut terlihat dari jawaban responden akan kuesioner yang disebarkan yang pada umumnya responden dominan memberikan jawaban tidak setuju, cukup, setuju dan sangat setuju pada kemudahan - kemudahan yang di berikan *Software* AP2T, namun karena *Software* ini masih bersifat baru, sehingga menyebabkan masih belum bisa terpenuhinya segala kebutuhan pegawai, selain itu kurangnya pelatihan bagi Pegawai, menjadikan kinerja pegawai masih belum bisav optimal. Sehingga pencapaian kinerja yang diharapkan belum maksimal mencapai target yang ditetapkan perusahaan.
2. Tanggapan responden terhadap kualitas *Software* AP2T, dikategorikan BAIK berdasarkan hasil dari perhitungan skor aktual yaitu sebesar 76.7%.
3. Tanggapan responden terhadap kinerja pegawai pada PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (APJ) Cimahi setelah adanya *Software* AP2T adalah sebesar 77.8%, hal itu berarti tanggapan menurut responden atas

kinerja pegawai setelah adanya *Software* AP2T adalah BAIK. Karena kurangnya pelatihan akan penggunaan *Software* AP2T bagi pegawai lama, membuat kurang optimalnya penggunaan *Software* AP2T oleh pegawai sehingga kinerja pegawai dalam pencapain target masih belum maksimal dengan target yang ditetapkan.

4. Tingkat hubungan kedua variabel antara variabel bebas (*Software* AP2T) dengan variabel terikat (Kinerja Pegawai) sedang dan searah serta signifikan. Searah artinya jika pemakaian *Software* AP2T semakin baik maka akan semakin baik pula tingkat kinerja pegawai. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus koefisien determinasi besarnya peranan kualitas *Software* AP2T di PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (APJ) Cimahi terhadap kinerja pegawai adalah 55.6% dan sisanya 44.4% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti, yaitu pengalaman, keahlian dan keuletan Pegawai, dan lain-lainnya. Hipotesis penelitian yang diajukan Peneliti yaitu Peranan *Software* AP2T mempunyai Peranan terhadap kinerja pegawai pada PT. PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (APJ) Cimahi dapat diterima atau dengan kata lain Ho ditolak dan H1 diterima.

5.2 Saran

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh penerapan *Software* AP2T pengaruhnya terhadap kinerja pegawai, maka peneliti akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh PT. PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (APJ) Cimahi yaitu sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh kinerja Pegawai yang optimal dengan diterapkannya *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), maka dibutuhkan pelatihan bagi setiap Pegawainya agar dalam penggunaan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dapat digunakan secara optimal sehingga tujuan yang telah ditetapkan PT. PLN dapat tercapai.
2. Berhasil dikonfirmasikan adanya peranan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terhadap Kinerja Pegawai, maka sebaiknya Pegawai bisa lebih mengoptimalkan *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dalam melayani pelayanan pelangan yang dilakukan oleh pelanggan. Sehingga apabila kinerja meningkat maka efektivitas perusahaan juga menjadi meningkat.
3. Kualitas *software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) diuji hanya menggunakan 4 indikator Kualitas *Software* yaitu functionality, reability, efisiensi, usability.kegunaan pada *Software* AP2T dengan hasil yang sudah baik. Peneliti menyarankan jika ada peneliti lagi yang ingin meneliti kualitas *software* aplikasi tersebut sebaiknya menerapkan seliuruh atau dari enam indicator kualitas *software* yang terdapat pada jurnal sumber ISO 9123

software quality. Agar lebih terlihat sejauh mana Kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dapat meningkatkan kinerja pegawai.