BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan identifikasi masalah yang ingin dikaji, tujuan penelitian yang ingin dicapai, hipotesis yang ingin diteliti, serta hasil-hasil pengolahan data dan analisisnya, maka peneliti memperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) merupakan pengembangan dari aplikasi C-M@X (*customer multi access*), aplikasi ini memiliki 3 fungsi yaitu : Fungsi pelayanan pelanggan, Fungsi pencatatan meter (cater), dan Fungsi perhitungan rekening. Aplikasi ini sudah berbasis web dan database yang digunakan adalah Oracle. Kelebihan dari aplikasi ini adalah dapat mengintegrasikan sebagian besar dari proses bisnis,dan access informasinya secara real time. Sedangkan kelemahannya software lebih sulit digunakan dari software sebelumnya sehingga banyak karyawan masih kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini.
2. Tanggapan responden terhadap kualitas Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) diperoleh bahwa 81,72% responden setuju AP2T telah berjalan sesuai fungsinya, 76,05% setuju memiliki kemampuan, 73,02 % setuju aplikasi memiliki kinerja yang baik dan 84,78% setuju aplikasi bersifat handal. Dengan demikian secara umum kualitas AP2T dapat dikatakan baik oleh karyawan.
3. Tanggapan responden mengenai kinerja karyawan boleh dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase yang setuju terhadap dimensi kualitas sebesar 94,56% dan dimensi kuantitas sebesar 79,81 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

karyawan PT.PLN (Persero) APJ Cirebon mampu menghasilkan keluaran yang berkualitas serta dapat bekerja sesuai waktu yang telah ditetapkan.

4. Berdasarkan analisis korelasi diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,475. Berdasarkan kriterian Champion hubungan ini termasuk dalam kategori cukup lemah. Dari koefisen korelasi ini diperoleh besarnya peranan kualitas AP2T terhadap kinerja karyawan sebesar 22,56%. Dengan demikian relative kecilnya peranan ini menunjukan masih banyak variabel lain yang berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan namun tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Peranan kualitas aplikasi terhadap kinerja karyawan d PT. PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten APJ Cirebon relative kecil. Oleh karena itu perlu diteliti variabel-variabel lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga perusahaan dapat lebih meningkatkan hasil yang ingin dicapai.