

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian telah dilakukan maka dapat menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Website dapat dilihat dari analisis tingkat kesenjangan bernilai negatif (-2,89) yang artinya masih belum memenuhi keinginan ideal dari harapan pengguna(responden). Pada Tingkat kinerja terdapat variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) pada kinerja (*performance*) lebih besar artinya memiliki pengaruh yang lebih besar, artinya pada Website ptpn6.com informasi yang tersedia masih belum memenuhi kaidah penyajian informasi sebagaimana seperti informasi seharusnya yang bersifat akurat, up to date, relevan dan mudah dipahami. Sehingga kualitas informasi sangat mempengaruhi variabel yang lainnya dan diperlukan adanya perbaikan dan pengembangan kembali. Sedangkan pada tingkat harapan (*importance*) diperoleh nilai variabel *Usability* (kualitas penggunaan) lebih besar artinya memiliki pengaruh yang lebih besar artinya pengguna website ptpn6.com mengharapkan adanya peningkatan kemudahan di dalam penggunaan website, contohnya kemudahan dalam mengakses website dan fitur-fitur yang tersedia di website ptpn6.com harus ditingkatkan lagi contohnya menambahkan seperti fitur VoiceCall (Bebicara langsung) dengan pihak PTPN VI dengan pengguna melalui Website ptpn6.com.

2. Secara keseluruhan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna tentang layanan Website PTPN VI adalah 95,46% yang berarti berada pada kategori belum memuaskan. Artinya tingkat kualitas layanan *website* ptpn6.com belum sesuai dengan harapan Pengguna. Hal ini terbukti dari adanya perbedaan rata-rata antara persepsi Kinerja dengan harapan ideal pengguna terhadap masing-masing dimensi *website*.

6.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diperlukan dalam tugas akhir ini untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut :

- a. Diharapkan kepada pengelola dapat memastikan bahwasanya untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website ptpn6.com, Kualitas Interaksi pelayanan yang ada pada website harus memberikan rasa kepercayaan dan rasa aman yang diberikan layanan website pada pengguna, dan reputasi baik dalam memberikan ruang kenyamanan saat mengakses serta memberikan wadah komunikasi dalam website contohnya fitur Chatboards. Sehingga dapat memudahkan pengguna dalam berinteraksi kepada admin/pengelola, fitur Chatboards dapat digunakan untuk diskusi dan mencari tahu harga terkini kelapa sawit, dan kebutuhan bahan baku produksi yang dibutuhkan oleh pihak PTPN VI karena hal ini dapat mempermudah Pemasok/masyarakat yang ingin bekerjasama dengan perusahaan di kota Jambi.

- b. Diharapkan penelitian selanjutnya mampu memperluas area dan penelitian ini sebagai reverensi bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti tentang Kualitas Website terhadap harapan pengguna sehingga nantinya dapat diperoleh hasil yang lebih baik.

.

