

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi EMOS menggunakan Model Delone dan Mclean pada PT. Enseval Putera Megatrading cabang Jambi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi EMOS berhasil meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan, yang tercermin dari kuesioner yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi yang intuitif dan responsif. Mereka juga memberikan umpan balik positif mengenai waktu respons yang cepat dan kemudahan dalam pemesanan, yang memperlancar operasional sehari-hari mereka. Berdasarkan analisis, kualitas sistem dan kualitas layanan terbukti lebih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dengan kualitas informasi. Dimensi kualitas sistem seperti keandalan, kecepatan, dan antarmuka aplikasi yang mudah digunakan sangat dihargai oleh pengguna karena aplikasi yang responsif dan bebas gangguan teknis membuat transaksi lebih efisien. Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa aplikasi EMOS memiliki performa yang stabil dan memudahkan mereka dalam mengakses layanan. Meskipun kualitas informasi tetap penting, beberapa pengguna mengeluhkan keterlambatan pembaruan data stok produk, yang sesekali mengurangi kenyamanan mereka. Namun, manajemen stok *real-time* memberikan solusi efektif untuk masalah ini memungkinkan pengguna

mengetahui ketersediaan produk secara cepat dan akurat serta memperlancar alur distribusi.

2. Aplikasi EMOS memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi operasional PT. Enseval, dengan mempercepat proses pemesanan dan mengurangi kesalahan manusia dalam pengelolaan pesanan. Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian besar pengguna melaporkan bahwa aplikasi ini mengurangi waktu pemrosesan pesanan menjadi lebih cepat. Hal ini sangat menguntungkan bagi pengguna dengan volume pesanan tinggi. Penggunaan aplikasi EMOS yang rutin berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna, dengan lebih dari 80% responden merasakan penghematan waktu dan kenyamanan dalam proses pemesanan. Pengguna yang sering berinteraksi dengan aplikasi cenderung lebih puas karena mereka dapat lebih cepat melakukan pemesanan ulang dan melacak status pengiriman produk. Kemudahan dalam mengakses katalog produk, melakukan transaksi langsung, dan mendapatkan notifikasi real-time terkait status pemesanan juga meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi.

5.2 SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil penelitian Kepuasan Pengguna Aplikasi EMOS menggunakan Model Delone dan Mclean pada PT. Enseval Putera Megatrading cabang Jambi adalah sebagai berikut :

1 Peningkatan kualitas informasi dan kinerja aplikasi EMOS untuk meningkatkan kepuasan pengguna, diperlukan peningkatan akurasi dan kecepatan pembaruan informasi, terutama yang berkaitan dengan ketersediaan stok produk. Meskipun manajemen stok *real-time* sudah ada, pelanggan tetap merasa bahwa

pembaruan kadang-kadang sedikit terlambat, yang dapat mengurangi kenyamanan mereka. Aplikasi EMOS juga harus dioptimalkan untuk kinerja yang lebih baik, terutama pada waktu puncak atau saat banyak pemesanan. Aplikasi akan tetap responsif dan dapat diandalkan tanpa gangguan teknis dengan peningkatan kapasitas server dan infrastruktur aplikasi.

2. Peningkatan Layanan Pengguna dan Fitur Pengelolaan Stok, Perusahaan harus memperkenalkan layanan pelanggan yang lebih responsif, seperti chat live atau dukungan teknis 24 jam sehari, dan fitur pengelolaan stok yang lebih canggih yang memungkinkan pelanggan mengelola inventaris dan melakukan pemesanan ulang dengan lebih cepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menciptakan program loyalitas atau insentif untuk pengguna setia juga dapat membantu meningkatkan loyalitas pengguna dan mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi.