

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menjawab fenomena terkait pembelajaran menggunakan metode *e-learning* memiliki pengaruh yang dilakukan melalui observasi, pengambilan data dan olah data terkait *variable service quality (SEQ)*, *system quality (SYQ)*, *information quality (IFQ)*, *employee satisfaction (ESS)* dan *employee performance (EPF)* yang memiliki enam rumusan masalah dengan hasil akhir yaitu empat dari enam hipotesis yang diajukan memiliki pengaruh positif dan significant terhadap *sample* yang diujikan kepada pegawai PT MRT Jakarta pada Direktorat *Operation* dan *Maintenance* yang pernah menjalani proses pembelajaran secara tradisional/ tatap muka dan kini melakukan pembelajaran secara *online* karena pengaruh *pandemic* tahun 2020 hingga saat ini. Terkait dengan tujuan penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa bahwa *system quality* dan *service quality* berkontribusi penting dalam meningkatkan *employee satisfaction* dan *employee performance* dalam konteks pembelajaran *e-learning* di PT MRT Jakarta karena berdasarkan data tahun 2021 – 2023 dimana gangguan operasional yang terjadi lebih tinggi persentasenya dari tahun sebelumnya, hal ini dikarenakan adanya *human error* (kurang tepat dan cepat penanganan gangguan), selain hal diatas juga ditemukan bahwa *information quality* tampaknya tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap *employee performance*, meskipun hal ini perlu diperhatikan untuk perbaikan masa depan dalam implementasi *e-learning*.

## 5.2 Saran

Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu tahun 2023 - 2024, Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat dilanjutkan dan diperdalam pada tahun - tahun mendatang dimana penelitian ini akan memiliki manfaat kedepannya untuk perusahaan. Berikut saran yang dapat dilakukan guna penelitian selanjutnya:

1. Jumlah *sample* adalah 140 pegawai PT MRT Jakarta dari Direktorat *Operation* dan *Maintenance*, penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan *sample* yang lebih banyak dan merata dari Direktorat lain diperusahaan.
2. Terdapat 2 hipotesa yang tidak sesuai yaitu *information quality* dan *service quality* yang perlu dilakukan pengembangan *system* terhadap pembelajaran *e-learning* agar di dapatkan hasil efektif dan maksimal dan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap *information quality* yang disediakan dalam platform *e-learning*. Adapun perbaikan yang diperlukan harus diidentifikasi dan diimplementasikan untuk meningkatkan *information quality* dan mengoptimalkan dampaknya terhadap *employee satisfaction*.
3. Berdasarkan dengan hasil olah data terhadap *questioner – questioner* terdapat *questioner* dengan nilai tertinggi pada *indicator SYQ4, E-learning system* memenuhi fungsinya untuk menyediakan data dan informasi pada kegiatan pembelajaran dimana harapannya *e-learning* ini diharapkan akses yang mudah dan cepat untuk diakses dimana saja sesuai waktu yang dipilih, selain itu interaksi juga diharapkan dapat dilakukan dengan memungkinkan diskusi/ *chat* atau dengan platform komunikasi lainnya sehingga memungkinkan komunikasi, diskusi atau tanya jawab. Sedangkan terhadap *indicator IFQ4, Pengetahuan/ Informasi* yang di-sediakan *e-learning* menjawab keperluan saya dalam proses pembelajaran adalah harapan peningkatan pemenuhan kebutuhan pegawai terkait dengan materi / kurikulum yang sesuai sehingga informasi yang disampaikan dan

didapat relevan dan dapat mendukung pencapaian tujuan pembelajaran secara efisien. Indikator SEQ2, yaitu Setiap Saya menemukan masalah dalam penggunaan *e-learning, system* dengan cepat memberikan bantuan, dimana harapannya *system e-learning* dapat melakukan koordinasi 2 arah dengan *responsive* dan lebih cepat (bisa melalui platform atau aplikasi lainnya). Sedangkan untuk *indicator EES6*, Saya senang dengan pekerjaan saya saat ini menunjukkan bahwa pegawai puas dengan pekerjaannya saat ini dan fokus kepada peningkatan platform *e-learning* sebagai sarana pengembangan dan pelatihan. Terakhir terhadap hasil *indicator EFP6*, Saya berusaha untuk dapat mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan menunjukkan motivasi pegawai terhadap kegunaan *e-learning* sangat tinggi dan mempengaruhinya dimana hal ini akan berdampak kepada kinerja seseorang.

4. Menambahkan serta memperluas jangkauan *variable – variable* dan *indicator* pendukung yang tidak digunakan dalam penelitian.
5. Selanjutnya hasil dari penelitian ini juga dapat dijadikan evaluasi, perbaikan dan pengembangan oleh perusahaan sehingga dapat menghasilkan data empiris yang berguna bagi penelitian dan analisis lebih lanjut dalam penelitian penerapan *e-learning*.

Hal ini akan membantu meningkatkan pengalaman belajar pegawai dan kontribusi positifnya terhadap *employee performance* di PT MRT Jakarta khususnya, maupun perusahaan perusahaan industri perkeretapiian pada umumnya yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pembelajaran *e-learning*, dan juga akan berdampak positif pada *satisfaction* dan *employee performance* serta keseluruhan pencapaian perusahaan.