

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Adapun hasil penelitian mengenai Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Fly Garuda di PT. Garuda Indonesia, maka peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi Fly Garuda telah diimplementasikan secara baik yang mana mendukung adanya kesuksesan sistem informasi aplikasi Fly Garuda di jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia. Implementasi sistem informasi ini dianalisis menggunakan teori Kesuksesan Sistem Informasi (D&M IS) dari McLean dan DeLone (2003).

Oleh karena itu, aplikasi Fly Garuda dapat dikatakan sebagai suatu sistem informasi yang sukses dalam pelaksanaannya dikarenakan terdapat hal - hal yang ditemukan oleh peneliti dari sisi penyedia aplikasi Fly Garuda yakni PT. Garuda Indonesia dan pengguna aplikasi Fly Garuda, yaitu :

1. Kualitas Sistem

PT. Garuda Indonesia telah menyediakan aplikasi Fly Garuda yang dapat digunakan di Android dan iOS dengan berbagai sistem yang menampilkan informasi seperti penawaran harga dan dapat melakukan adaptasi pada sistem nya bilamana terdapat perubahan jadwal penerbangan. Namun, sistem yang dijalankan dirasa belum optimal dan dapat diandalkan dikarenakan penyebaran informasi mengenai perubahan jadwal masih belum dapat dibagikan secara merata kepada pengguna aplikasi.

2. Kualitas Informasi

Dari segi kualitas informasi, aplikasi Fly Garuda memberikan keamanan informasi data pribadi dengan mengacu pada aturan GDPR. Terdapat informasi yang dapat dimanfaatkan dan relevan sesuai preferensi pengguna seperti informasi mengenai ekstra bagasi dan fitur personalisasi makanan. Tampilan yang sederhana dan jelas dalam aplikasi membuat pengguna memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi Fly Garuda tanpa kebingungan dan memperoleh adanya informasi berkualitas yang dibutuhkan.

3. Kualitas Layanan

Dari segi kualitas layanan, aplikasi Fly Garuda telah memiliki daya tanggap yang baik dalam merespon dan beradaptasi dengan kebutuhan pengguna aplikasi dikarenakan tersedianya customer service yang di aplikasi dan memonitoring secara periodik keluhan pengguna. Terdapat jaminan keamanan informasi yang mengacu pada GDPR dan UU Perlindungan Data Pribadi dari Kementerian Kominfo. Namun, aplikasi Fly Garuda masih belum dapat memenuhi kebutuhan akan layanan khusus yang dibutuhkan oleh pengguna aplikasi Fly Garuda dikarenakan minimnya kemampuan PT. Garuda Indonesia untuk memenuhi persyaratan tertentu.

4. Penggunaan

Dalam segi penggunaan, pengguna aplikasi Fly Garuda dapat melakukan pola navigasi dalam menggunakan aplikasi. Adanya tampilan yang sederhana membuat pengguna dapat langsung memahami dalam menjalankan aplikasi. Banyaknya jumlah kunjungan dan transaksi yang dilakukan dalam aplikasi Fly Garuda menandakan pengguna aplikasi merasakan manfaat dalam

menggunakan aplikasi Fly Garuda karena terdapat fitur promo, check - in online, recent search, dan status penerbangan.

5. Kepuasan Pengguna

Dalam segi kepuasan pengguna, aplikasi Fly Garuda masih belum menyediakan fitur survei pengguna, melainkan menyediakan fitur feedback yang dapat digunakan pengguna dalam memberi kritik atau saran ketika mengalami permasalahan dalam menggunakan aplikasi. Feedback juga dapat diberikan dan ditanggapi oleh customer service yang tersedia di aplikasi Fly Garuda di berbagai platform. Adanya kunjungan dan transaksi berulang dalam aplikasi menandakan bahwa terdapat nilai tambah dan kebermanfaat yang berkelanjutan dalam aplikasi Fly Garuda.

6. Manfaat - manfaat Bersih

Bagi pengguna aplikasi Fly Garuda, terdapat penghematan biaya perjalanan dan juga biaya pencarian dikarenakan PT. Garuda Indonesia menyajikan promo untuk pengguna yang tampil pada halaman utama aplikasi. Aplikasi ini juga menjamin penghematan waktu yang dapat dirasakan oleh pengguna aplikasi dikarenakan terdapat fitur check - in yang dapat dilakukan secara online. Perluasan pasar dan penjualan tambahan pun telah dilakukan dengan cara menyajikan fitur destinasi wisata menarik, dan fitur yang bersifat layanan atau penawaran tambahan seperti asuransi perjalanan, dan kelebihan bagasi.

Dengan melihat pada penemuan yang diperoleh oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pada aplikasi Fly Garuda telah berjalan secara

sukses. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengguna aplikasi yang merasakan adanya manfaat atau nilai yang diperoleh dalam menggunakan aplikasi Fly Garuda.

Adanya manfaat yang diperoleh oleh pengguna aplikasi dalam menggunakan sistem informasi aplikasi Fly Garuda merupakan suatu hasil akhir yang mendukung keberhasilan implementasi aplikasi Fly Garuda. Oleh karena itu, adanya kesuksesan sistem informasi yang mendukung terwujudnya kesuksesan implementasi aplikasi Fly Garuda, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan melalui aplikasi Fly Garuda merupakan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi dengan baik dalam aplikasi Fly Garuda, serta banyaknya manfaat atau nilai yang diperoleh oleh pengguna aplikasi Fly Garuda dalam menggunakan aplikasi tentunya menjadi suatu perwujudan dalam memberikan adanya layanan publik sesuai dengan harapan, dan kebutuhan pengguna aplikasi Fly Garuda.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Dari sisi penyedia aplikasi Fly Garuda, yakni PT. Garuda Indonesia, perlu untuk lebih meningkatkan keterbukaan dan komunikasi mengenai informasi yang jelas kepada pengguna aplikasi Fly Garuda secara merata, seperti memberikan informasi mengenai perubahan jadwal penerbangan, dan status penerbangan. Tidak hanya itu, PT. Garuda Indonesia juga perlu untuk terus memantau umpan balik yang telah diberikan oleh pengguna secara teratur

dan responsif terhadap saran dan keluhan pengguna untuk meningkatkan pelayanan publik secara berkelanjutan

2. Dari sisi pengguna aplikasi Fly Garuda, pengguna aplikasi Fly Garuda perlu untuk dapat meluangkan waktu untuk memahami semua fitur yang disediakan dalam aplikasi Fly Garuda agar dapat memanfaatkannya secara optimal. Tidak hanya itu, bilamana pengguna aplikasi Fly Garuda mengalami situasi tertentu atau memiliki saran untuk perbaikan, pengguna dapat memberikan umpan balik melalui aplikasi Fly Garuda agar partisipasi pengguna dapat membantu PT. Garuda Indonesia untuk mewujudkan adanya pelayanan publik yang berkualitas melalui penggunaan aplikasi Fly Garuda.

DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN

Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
(SPBE)

Peraturan Pemerintahan Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi
Elektronik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 15 Tahun 2014

JURNAL

Agustina, D. E., Hikmah, M., & Putri, F. E. (2022). Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si Praja di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 5(2), 301-307.

Akbar, W. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digides (Digital Desa) di Kecamatan Tanete

Rilau Kabupaten Barru = Implementation of Digides Application-Based Public Services (Digital Village) in Tanete Rilau District, Barru Regency (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Amriani, T. N., & Iskandar, A. (2019). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Satuan Kerja di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK). *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, 3(1), 54-74.

Apriliana, L. Z., & Jaya, N. S. P. (2019). Efektivitas Penggunaan E-Tilang Terhadap Pelanggaran Lalu Lintas Di Polres Magelang. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 5(2), 1.

Arieqy, A. (2021). Implementasi aplikasi E-Punten oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*

Atthahara, H. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-66.

- Cardea, V. (2021). Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Pengurusan Dokumen Kepegawaian Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru, *Jurnal Administrasi Negara*. (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Febrianti, Y. K. (2019). Implementasi Simpatik (Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Untuk Publik) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Provinsi Jawa Barat.
- Hafiz, M. A. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap niat Penggunaan Mobile commerce (Survey Pada Pelaku Usaha Di Sentra Tanaman Hias Cihideung Kab. Bandung Barat). *Jurnal Manajemen*
- May, I. P. A., & Fanida, E. H. (2023). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Publika*, 1553-1568.
- Mahmudah, R. A. (2021). Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Pagaden Barat Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*
- Mokoginta, R., Posumah, J., & Palar, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan (Kinalang) Pada Era New Normal Di Kota Kotamobagu. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(110).
- Pedrosa, V. G. (2020). A Systematic Review of Indicators for Evaluating the Effectiveness of Digital Public Services. *Information Technology Research and Application Center (ITRAC)*.
- Prastiwi, M. A., & Jumino, J. (2018). Efektivitas Aplikasi Ipusnas Sebagai Sarana Temu Balik Informasi Elektronik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(4), 231-240.
- Prihyan, A. P. (2016). Aplikasi Sistem Reservation Dan Ticketing Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerbangan Di PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 11(2), 1-13.
- Prabawati, T., Duadji, N., & Prihantika, I. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Court dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A). *Jurnal Administrative*, 3(1), 37-51
- Rahayu, D. N., Darmansyah, D., & Marchendra, M. (2022). Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Manajemen
- Trafo (MANTRAP) Menggunakan Metode DeLone and McLean. *Dirgamaya: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, 1(3), 21-29.
- Sari, D. R. (2018). IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI Smart Netizen PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Sahrizal, F. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Software Sap Erp Pada Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Akuntansi FE UII. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. (Doctoral dissertation, UII Yogyakarta).

- Shabiru, D. A. (2019). Implementasi Program Kang Pisman (Kurangi, Pisahkan, Manfaatkan) dalam pengelolaan sampah di Kota Bandung: studi kasus Kecamatan Kiaracondong. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*
- Untari, F. (2018). Penerapan e-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (e-tax)(Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Utami, U. D. N. (2019). Efektivitas Program Mesin Parkir Elektronik di Kota Bandung (Studi Pada Jalan Leuwi Panjang). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Wulandari, H. (2020). Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr. Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*
- Yunisa, N. P. (2021). Implementasi Program Jabar Saber Hoaks dalam mengatasi penyebaran berita palsu di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*

BUKU

- Afrizal. (2014). Metode Penelitian Kualitatif
- Baba, M. A. (2017). Analisis Data Penelitian Kualitatif.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D
- Silalahi, U. (2010). Metode Penelitian Sosial