

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah penulis lakukan terhadap pengukuran kualitas software aplikasi pelayanan pelanggan terpadu menggunakan metode mc-call dan skala likert pada PT PLN ( Persero ) ULP Bukittinggi dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Penggunaan metode mc-call kualitas dari aplikasi pelayanan pelanggan terpadu berada pada angka 92,8% dan termasuk kedalam kategori sangat baik. Penggunaan skala likert kualitas *stakeholder* terhadap penggunaan aplikasi pelayanan pelanggan terpadu berada pada angka 30% termasuk kedalam kategori mendekati kurang baik.
2. Dari hasil di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas dari aplikasi pelayanan pelanggan terpadu sudah sangat baik namun pengguna dari aplikasi tersebut belum bisa menggunakan aplikasi tersebut dengan baik.
3. Indikator yang perlu di tingkatkan pada aplikasi pelayanan pelanggan terpadu ini adalah Indikator Ketepatan, Kegunaan, dan Efisiensi karena indikator tersebut belum berada pada tingkat sangat baik atau mencapai angka diatas 3,00.

### 5.2. Saran

Untuk menghasilkan sebuah sistem yang baik tidak hanya kualitas sistem tersebut yang baik tetapi pengguna dari sistem tersebut juga harus baik, maka dari itu perlu peningkatan terhadap pengguna dari sistem tersebut supaya pengguna lebih mengerti dan memahami kerja sistem tersebut sehingga output yang dihasilkan dari sistem tersebut lebih baik lagi karena pengguna telah memahami dan mengerti dengan jelas jalannya sistem tersebut. Untuk meningkatkan kualitas dari pengguna sistem maka perlu dilakukan pelatihan dalam menggunakan sistem tersebut atau dengan memberikan modul-modul tentang penjelasan penggunaan sistem tersebut.

## Referensi

- [1] Kadir Abdul . 2014 . “Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi”. Yogyakarta.
- [2] Siyoto Sandu dan M. Alli Sodik. 2015 . “Dasar Metodologi Penelitian”. Yogyakarta.
- [3] Sudijono Anas. 2015. “Evaluasi Pendidikan”. Jakarta.
- [4] Sugiyono . 2016 . “Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)”. ALFABETA.
- [5] Supardi. 2016 . “Kinerja Guru”. Depok.
- [6] Arifin Zainal. 2017 . “Evaluasi Pembelajaran”. Bandung.
- [7] Kristanto Andi . 2018 . “Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya (edisi revisi)”. Gava Media.
- [8] Rosa A.S. dan M. Shalahuddin. 2018 . “Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek Edisi Revisi”. Informatika Bandung.
- [9] Ahmad Hasan Arif dan Maria Ulfah Siregar. 2018 . “A Usage of McCall’s Software Quality Analysis on the Bonus System of PT Surya Pratama Alam”. ISSN:2527–5836 (print) | 2528–0074 (online).

- [10] Hidayati Anita dan Elsa Oktariza. 2017 . “Analisa Kualitas Perangkat Lunak Sistem Informasi Akademik Menggunakan McCall”. Vol. 3 No. 1.
- [11] Khairullah dan Bambang Soedijon,dkk. 2017 . “Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Inventaris Aset Universitas Muhammadiyah Bengkulu Menggunakan Metode Mccall”. ISSN 2527-5240.
- [12] Sari Nilam dan Idria Maita, Mei 2017, “Pengukuran Performance Sistem Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Menggunakan Metode Information Technology Balanced Scorecard (Studi Kasus: PLN Persero Rayon Duri)”. ISSN (Printed) : 2579-7271, ISSN (Online) : 2579-5406.
- [13] Hidayat Hari Toha dan Husaini, September 2018, “Uji Kelayakan Sistem Informasi Akademik Meggunakan Faktor Kualitas McCall”. ISSN 2598-3954.
- [14] Asrianda, 2018, “Penentuan Kualitas Sistem Informasi Tugas Akhir Menggunakan Metode McCall”. ISSN 2598-599.
- [15] Lestanti Inda D, April 2018, “Evaluation of Software Quality to Improve Application Performance Using Mc Call Model” Vol 4, No. 1.