

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diolah dan dianalisis, dapat disimpulkan bahwa,

1. faktor kemudahan dalam kualitas sistem merupakan faktor yang paling dominan dalam penelitian ini dikarenakan driver senang dan puas jika melakukan pekerjaan dengan tampilan aplikasi yang mudah dipahami driver dan gampang digunakan.
2. Faktor keandalan sistem dari aplikasi perlu diperbaiki dikarenakan masih banyak driver yang dirugikan akibat adanya fake gps yang digunakan driver lain dalam bekerja.
3. Ketepatan dan kekakuratan informasi pada aplikasi juga merupakan faktor yang penting karena driver merasa informasi yang tepat dapat membantu driver mengetahui perkembangan pesanan dan pengambilan keputusan.
4. Kecepatan respon operator dalam melayani keluhan driver dan kemampuan dalam menyelesaikan kendala pesanan sudah bagus dengan melakukan prosedur yang seharusnya sesuai dengan kendala yang dialami.

5. Pengguna merasa puas dengan keefektifan dan keefisienan aplikasi gojek driver untuk membantu kinerja driver lebih mudah. Keefisienan dalam withdraw saldo dan bisa membuat janji lewat aplikasi sangat membantu driver menghemat waktu dan tenaga, pengisian gopay dari driver juga bisa memudahkan pelanggan bila ingin mengisi saldo gopay mereka. Keefektifan aplikasi juga ditunjukkan dari fitur yang ada yaitu pilihan balasan chat yang langsung bisa dipilih driver untuk konfirmasi, auto bid untuk pesanan agar otomatis diambil, dan set nominal cash yang dibawa driver agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## **5.2 Keterbatasan, dan Saran**

### **5.2.1 Keterbatasan**

Ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pertanyaan yang digunakan dalam penelitian masih sedikit dan bisa dikembangkan lagi sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal pada studi kasus berikutnya.
2. Lingkup sampel hanya driver gojek yang berdomisili di kota Semarang

### 5.2.2 Saran

Saran yang dapat dibagikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambah variabel agar hasil dalam penelitian ini bisa dijelaskan lebih mendalam dan memperluas cakupan dalam pengambilan sampel tidak hanya di Kota Semarang saja.
2. Untuk pihak PT Gojek Indonesia dapat mempertahankan kualitasnya dalam hal kemudahan pengguna, ketepatan dan keakuratan informasi, kecepatan respon dan kemampuan teknik dalam menyelesaikan kendala yang ada, keefektifan dan keefisienan aplikasi sehingga memudahkan pengguna, dan sangat disarankan memperbaiki keandalan sistem aplikasi gojek agar penggunaan fake gps bisa teratasi sehingga tidak merugikan driver yang jujur dan bisa memberikan kenyamanan ke seluruh driver.