

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisa penelitian atas uji statistik pada bab sebelumnya maka didapatkan simpulan sebagai berikut :

- Faktor penggunaan sistem (*System Use*) di Group Usaha Holding Investasi (PTMD) secara positif hanya dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem (*System Quality*), dengan demikian hanya variabel *independent* ini memberikan pengaruh yang kuat terhadap faktor penggunaan sistem.
- Faktor kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) di Group Usaha Holding Investasi (PTMD) secara positif hanya dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem (*System Quality*) dengan demikian hanya variabel *independent* ini memberikan pengaruh yang kuat terhadap faktor kepuasan pengguna.
- Faktor manfaat bersih (*Net Benefit*) di Group Usaha Holding Investasi (PTMD) secara positif dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas informasi (*Information Quality*), penggunaan sistem (*System Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dimana faktor penggunaan sistem memiliki paling pengaruh paling signifikan terhadap manfaat bersih dibandingkan kualitas informasi dan kepuasan pengguna.
- Variabel atau dimensi kualitas layanan adalah satu satunya variabel yang tidak memberikan kontribusi positif secara signifikan terhadap variabel

penggunaan sistem (*System Use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) maupun manfaat bersih (*Net Benefit*).

- Hasil evaluasi manfaat kesuksesan atau manfaat bersih (*Net Benefit*) implementasi sistem ERP di Group Usaha Holding Investasi (PTMD) dapat dikatakan cukup sukses (berada di 3.84 dari skala 5.00) dengan nilai *mean* tertinggi adalah kualitas informasi (3.94) sedangkan *mean* terendah adalah kualitas layanan (3.40). Adapun variabel lainnya seperti kualitas sistem dengan nilai skor 3.83, penggunaan sistem dengan nilai skor 3.87 dan kepuasan pengguna dengan nilai skor 3.75. Sehubungan semua variabel *independent* masih dibawah skor 4 maka dimensi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna tetap perlu ditingkatkan kembali.

5.2 Saran

Berikut adalah saran atau rekomendasi yang diberikan :

- Meningkatkan penggunaan sistem (*System Use*) ERP terutama laporan yang dihasilkan oleh sistem dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna ERP melalui perbaikan kualitas informasi yang dihasilkan di sistem dan peningkatan layanan dukungan terhadap sistem.
- Mengoptimalkan peran manfaat bersih (*Net Benefit*) atas aplikasi ERP melalui perbaikan kualitas informasi yang dihasilkan di sistem dan peningkatan layanan dukungan terhadap sistem.
- Meningkatkan peran kualitas layanan (*Service Quality*) sistem ERP melalui optimalisasi *resource* para *service desk* atau *helpdesk* sebagai *first*

layer support aplikasi ERP, meningkatkan kualitas standar layanan dukungan sesuai *service level agreement*, memonitor tiket *support* melalui laporan rutin serta membuat langkah antisipasi untuk mengeliminasi problem tiket serupa dikemudian hari.

- Perlu diimplementasikan standar kualitas layanan dukungan aplikasi berbasis kerangka kerja seperti COBIT (*Control Objective for Information and Related Technologies*), ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) atau kerangka kerja teknologi informasi lainnya sebagai acuan manajemen layanan dukungan teknologi informasi termasuk aplikasi ERP.
- Sebagaimana hasil *R-Square* atas tiga persamaan model pada Bab 4 maka penelitian selanjutnya perlu untuk mengidentifikasi variabel lain (47.60%) yang berpengaruh terhadap variabel penggunaan sistem (*System Use*), mengidentifikasi variabel lain (29.50%) yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan mengidentifikasi variabel lain (23.20%) yang berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih (*Net Benefit*).
- Penelitian sejenis selanjutnya direkomendasikan untuk memperluas obyek penelitian sejenis pada aplikasi selain *Enterprise Resource Planning* seperti *satellite application*, misal : *Human Capital System*, aplikasi *front end* penjualan (POS), *Purchase Requisition Online* dan aplikasi aplikasi *satellite* lainnya.