

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya tentang Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Studi Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang telah diterapkan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten termasuk dalam kategori yang baik dengan persentase sebesar 75,2%.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang telah diterapkan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten termasuk dalam kategori yang baik dengan persentase sebesar 73,6%.
3. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang telah diterapkan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten termasuk dalam kategori yang baik dengan persentase sebesar 73,36%.
4. Secara parsial diperoleh kesimpulan sebagai berikut :
  - a. Berdasarkan uji-t bahwa terdapat pengaruh antara kualitas sistem ERP ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pengguna akhir (Y). Dengan total pengaruh sebesar 82,4%. Hal ini dikarenakan nilai  $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$

ditolak dan  $H_a$  diterima, karena hipotesis  $H_a$  diterima maka, berarti mendukung penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Delone dan Mclean (1992) apabila harapan dan kebutuhan dari pengguna sudah dipenuhi, serta kualitas sistem yang disediakan bernilai baik, pada akhirnya akan mendukung kesuksesan dari suatu sistem informasi. Kualitas sistem akan berpengaruh langsung kepada kepuasan pengguna dan seberapa seringnya sistem tersebut digunakan.

- b. Berdasarkan uji-t bahwa terdapat pengaruh yang antara kualitas layanan ERP ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pengguna akhir ( $Y$ ). Dengan total pengaruh sebesar 84,4%. Hal ini dikarenakan nilai  $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, karena hipotesis  $H_a$  diterima maka, berarti mendukung penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) bahwa kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sama dengan teori yang dikemukakan oleh Myers et al. (1997) dalam Istianingsih dan Utami (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

5. Secara simultan kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ERP ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir ( $Y$ ). Hal ini dikarenakan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan total pengaruh sebesar 84,4% dan sisanya sebesar 15,6% adalah pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti. Karena hipotesis  $H_a$  diterima maka, berarti mendukung penelitian yang dilakukan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut ini penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pengguna akhir akan merasa puas menggunakan sistem ERP tersebut apabila pada awal penerapan, para pegawai diberi waktu untuk pelatihan dan beradaptasi dengan sistem tersebut, sehingga para pegawai bisa menggunakan sistem tersebut dengan merasa puas.
2. Pada bidang keuangan, khususnya PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten alangkah baiknya apabila memberikan layanan yang diinginkan oleh para pengguna sistem ERP, seperti pada saat pengguna menghadapi atau merasa kesulitan ketika terjadi kesalahan pada sistem, staff IT dapat membantu dan memahami masalah yang dihadapi, agar para pengguna dapat merasakan kemudahan dan puas menggunakan sistem ERP tersebut.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis, hendaknya melakukan tinjauan penelitian terhadap faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, seperti kualitas informasi, atau bisa juga melakukan peninjauan penelitian pada variabel intensitas pemakaian dan kepuasan pemakai terhadap manfaat-manfaat bersih. Dapat juga dengan memperluas populasi dengan menambahkan jumlah sampel, agar tingkat kesalahan yang ditimbulkan dapat diminimalkan. Selain itu dapat melakukan penelitian di perusahaan-perusahaan lain yang telah menerapkan sistem *Enterprise Resource Planning*.

