

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas sistem SAP terhadap kepuasan pengguna pada PT PLN DJBB, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai kualitas sistem SAP pada PT PLN DJBB sudah baik. Hal ini tercermin pada hasil penelitian yang dapat ditunjukkan pada tabel kriteria rentang pengklasifikasian dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa kualitas sistem SAP terkategori baik. Pengguna sistem memiliki kemampuan umum dalam menjalankan sistem, manajemen puncak mendukung dalam pengembangan sistem baik itu dalam bentuk dukungan dana maupun formalisasinya, pengguna juga merasakan *ease of use* dan *usefulness* dari sistem SAP. Namun, untuk dimensi keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem responden menyatakan ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jarang dilibatkan dalam proses pengembangan sistem informasi karena sistem yang digunakan bersifat *mandatory* atau sudah ditentukan oleh manajemen puncak.
2. Penilaian kepuasan pengguna melalui pengukuran kualitas informasi akuntansi tersebut termasuk dalam kategori memuaskan. Responden rata-rata menyatakan setuju bahwa informasi yang dihasilkan itu relevan, dapat dipercaya, lengkap, tepat waktu, dapat dipahami, dan dapat diverifikasi sehingga dapat disimpulkan bahwa informasi tersebut berkualitas. Informasi

yang berkualitas akan menyebabkan penggunamerasa puas dengan sistem yang digunakan.

3. Berdasarkan hasil uji regresi secara simultan dengan menggunakan SPSS 16.0 *for windows*, keterlibatan pemakai (X1), kemampuan teknik personal SI (X2), dukungan manajemen puncak (X3), formalisasi pengembangan SI (X4), *perceived ease of use* (X5) dan *perceived usefulness* (X6) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna Y dengan nilai F hitung sebesar 6,400 dan signifikansi 0,003 ($< 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, secara parsial variabel keterlibatan pemakai (X1), kemampuan teknik personal SI (X2), dukungan manajemen puncak (X3), formalisasi pengembangan SI (X4), dan *perceived usefulness* (X6) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y) karena nilai t hitung $< t$ tabel dan signifikansi $< 0,05$ tetapi *perceived ease of use* (X5) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna dengan t hitung $> t$ tabel ($3,100 > 2,160$) dengan signifikansi 0,008 ($< 0,05$).

5.2 Saran

Adapun dari hasil penelitian ini, penulis dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. PT PLN DJBB perlulah lebih mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan penggunadengan meningkatkan keterlibatan pemakai dalam pengembangan

sistem. Kemampuan pengguna juga perlu lebih ditingkatkan agar pengguna tidak hanya memiliki kemampuan generalis saja tetapi kemampuan spesialis juga dengan lebih sering mengadakan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan penggunaan sistem SAP terutama pelatihan-pelatihan untuk bahasa asing. Dukungan manajemen diperlukan bukan hanya dalam bentuk dukungan dana saja tetapi manajemen perlu memberikan penjelasan kepada pengguna sistem mengapa diperlukan pengembangan sistem. Ketika pengembangan sistem dilakukan manajemen perlu menentukan suatu prosedur yang jelas dan sesuai kebutuhan agar pengembangan sistem ini sesuai dengan tujuannya. Sedangkan, untuk mengetahui *usefulness* suatu sistem manajemen perlu melakukan evaluasi sistem sehingga tidak hanya pihak pusat yang mengetahui kemajuan dan keberhasilan pengembangan sistem.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang kualitas sistem secara parsial, hanya variabel *perceived ease of use* saja yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem SAP di PT PLN DJBB. Oleh karena itu, hendaknya pihak perusahaan memberikan penilaian serta evaluasi kepuasan pengguna sistem secara teratur, konsisten dan berkesinambungan. Hal ini dilakukan agar perusahaan mengetahui bagaimana kualitas sistem yang digunakan. Jika ada kekurangan terhadap sistem yang digunakan saat ini dapat dilakukan perbaikan sejak dini sehingga sistem yang digunakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
3. Bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis sebaiknya menambah indikator lain melalui teori yang lain baik bagi variabel kualitas

sistem maupun kepuasan pengguna. Sehingga diharapkan pernyataan yang ada pada kuesioner dapat mencerminkan variabel yang telah ditentukan. Selain itu juga, dapat menggunakan responden yang lebih luas di perusahaan-perusahaan besar lainnya karena memungkinkan jawaban setiap responden pun akan berbeda.

