

BAB V

PENUTUP

Bab ini menyajikan rangkuman hasil penelitian yang telah diperoleh berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya. Selain itu, bab ini juga memuat implikasi penelitian yang mencakup kontribusi teoretis terhadap pengembangan ilmu pengetahuan serta implikasi praktis bagi organisasi sebagai pengguna sistem. Selanjutnya, dipaparkan keterbatasan penelitian yang dapat menjadi evaluasi terhadap ruang lingkup serta pendekatan yang digunakan. Berdasarkan temuan dan keterbatasan tersebut, beberapa saran diajukan baik untuk organisasi maupun untuk peneliti selanjutnya agar penelitian terkait dapat dikembangkan lebih optimal. Uraian lengkap disajikan melalui subbab berikut.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian model struktural menggunakan SEM-AMOS, penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi SAP ERP di PT Semen Padang dipengaruhi secara signifikan oleh faktor-faktor yang berkaitan dengan persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, serta kualitas sistem dan informasi dalam membentuk kepuasan pengguna, yang selanjutnya berdampak pada manfaat bersih yang diperoleh organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Information Quality*, dan *System Quality* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna akan merasa puas apabila sistem mampu meningkatkan kinerja, mudah digunakan, didukung oleh infrastruktur yang memadai, menyajikan informasi yang akurat dan relevan, serta memiliki performa teknis yang stabil. Dengan demikian, dimensi utilitarian dan kualitas sistem menjadi determinan utama dalam evaluasi pengalaman pengguna terhadap sistem ERP.

Sebaliknya, *Social Influence* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *User Satisfaction*. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks

penggunaan sistem yang bersifat *mandatory*, faktor tekanan sosial, opini rekan kerja, maupun pengaruh lingkungan tidak menjadi determinan utama dalam membentuk kepuasan pengguna. Ketidaksignifikanan variabel ini memberikan implikasi teoretis bahwa peran konstruk normatif dalam model UTAUT dapat melemah pada lingkungan organisasi yang memiliki standar operasional yang ketat. Dalam kondisi tersebut, pengguna cenderung mengevaluasi sistem berdasarkan pengalaman langsung dan nilai manfaat yang dirasakan, bukan berdasarkan persepsi sosial. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran dari orientasi berbasis *subjective norm* menuju evaluasi berbasis *experienced value* dalam konteks penggunaan sistem *enterprise*.

Lebih lanjut, penelitian ini menemukan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefits*. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya merefleksikan pengalaman penggunaan sistem, tetapi juga berperan sebagai mekanisme psikologis yang menghubungkan persepsi terhadap teknologi dengan realisasi manfaat organisasi. Ketika pengguna merasa puas, mereka cenderung menggunakan sistem secara lebih optimal, konsisten, dan efektif, sehingga manfaat seperti peningkatan efisiensi operasional, kualitas pengambilan keputusan, serta produktivitas kerja dapat tercapai secara nyata. Dengan demikian, kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa investasi teknologi benar-benar menghasilkan nilai tambah bagi organisasi.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada integrasi konstruk model UTAUT3 dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dalam konteks implementasi ERP SAP pada industri manufaktur yang bersifat *mandatory use*. Selain itu, temuan empiris mengenai tidak signifikannya *Social Influence* memperluas pemahaman teoretis bahwa faktor normatif tidak selalu relevan dalam menjelaskan perilaku dan evaluasi pengguna dalam sistem *enterprise* yang terstandarisasi. Penelitian ini juga menegaskan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem merupakan determinan yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pengguna dan manfaat bersih organisasi.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa organisasi perlu memfokuskan strategi pengembangan dan evaluasi sistem ERP pada peningkatan kualitas sistem dan informasi, kemudahan penggunaan, serta

dukungan fasilitas yang memadai. Upaya peningkatan kepuasan pengguna melalui pelatihan yang tepat, optimalisasi fitur, dan dukungan teknis yang responsif akan berdampak langsung pada peningkatan manfaat organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi ERP tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada kualitas pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SAP ERP di PT Semen Padang pada akhirnya tidak ditentukan oleh teknologi itu sendiri, melainkan oleh sejauh mana teknologi tersebut mampu menciptakan kepuasan pengguna, yang kemudian menjadi penghubung utama menuju manfaat nyata bagi organisasi.

5.2. Implikasi

Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis yang dapat dijadikan acuan bagi organisasi dalam meningkatkan efektivitas implementasi SAP ERP. Pertama, pengaruh signifikan *Performance Expectancy* terhadap *User Satisfaction* menunjukkan bahwa organisasi perlu memprioritaskan optimalisasi fungsi sistem yang secara langsung meningkatkan kinerja pengguna. Upaya ini dapat dilakukan melalui penyesuaian fitur SAP dengan kebutuhan operasional, peningkatan kecepatan proses transaksi, serta penyederhanaan alur kerja yang berdampak langsung pada produktivitas. Selain itu, manfaat sistem perlu dikomunikasikan secara jelas kepada pengguna agar mereka memahami kontribusi SAP terhadap kinerja pekerjaan sehari-hari.

Kedua, temuan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan bukan lagi faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan pengguna dalam konteks sistem SAP yang bersifat *mandatory*. Hal ini memberikan implikasi bahwa organisasi tidak perlu memprioritaskan sumber daya secara berlebihan pada penyederhanaan antarmuka atau aspek kemudahan penggunaan semata. Sebaliknya, perusahaan dapat mengalihkan fokus pada peningkatan kualitas informasi, stabilitas sistem, serta dukungan operasional yang lebih berdampak langsung terhadap pengalaman dan kinerja pengguna.

Ketiga, pengaruh signifikan *Facilitating Conditions* menunjukkan bahwa ketersediaan infrastruktur dan dukungan teknis merupakan faktor krusial dalam menjaga kepuasan pengguna. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan kestabilan jaringan, ketersediaan perangkat yang memadai, serta responsivitas layanan bantuan teknis. Penerapan standar layanan (SLA) yang jelas dan sistem *helpdesk* yang efektif akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan SAP.

Keempat, pengaruh positif *Information Quality* menegaskan pentingnya tata kelola data yang kuat. Organisasi perlu memastikan bahwa data yang dihasilkan sistem akurat, konsisten, relevan, dan tepat waktu. Hal ini dapat dicapai melalui penguatan *data governance*, penetapan *data owner*, serta audit data secara berkala. Kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem sekaligus mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif.

Kelima, pengaruh signifikan *System Quality* menunjukkan bahwa stabilitas dan keandalan sistem menjadi prioritas utama dalam menjaga kepuasan pengguna. Organisasi perlu meminimalkan downtime, meningkatkan kecepatan respon sistem, serta memastikan keamanan data melalui pengendalian akses yang memadai. Pemeliharaan sistem secara berkala dan peningkatan performa teknis harus menjadi bagian dari strategi berkelanjutan.

Keenam, temuan bahwa *Social Influence* tidak berpengaruh signifikan menunjukkan bahwa pendekatan berbasis tekanan sosial atau dorongan normatif tidak efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna dalam konteks penggunaan sistem yang bersifat wajib. Oleh karena itu, organisasi tidak perlu mengalokasikan sumber daya pada strategi berbasis kampanye sosial atau persuasi interpersonal, melainkan lebih fokus pada peningkatan kualitas sistem dan pengalaman pengguna secara langsung.

Terakhir, pengaruh positif *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* menegaskan bahwa kepuasan pengguna harus dijadikan sebagai indikator utama keberhasilan implementasi SAP. Organisasi perlu secara aktif mengelola pengalaman pengguna melalui survei berkala, forum umpan balik, serta monitoring penggunaan sistem. Dengan menjaga tingkat kepuasan yang tinggi,

organisasi akan memperoleh manfaat nyata berupa peningkatan efisiensi operasional, kualitas pengambilan keputusan, dan efektivitas proses bisnis.

Secara keseluruhan, implikasi praktis ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan implementasi SAP ERP perlu difokuskan pada faktor-faktor yang terbukti signifikan, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dukungan operasional, serta persepsi manfaat sistem, sementara faktor yang tidak signifikan seperti kemudahan penggunaan dan pengaruh sosial dapat dikelola secara proporsional untuk mencapai efisiensi alokasi sumber daya.

Berdasarkan hasil penelitian, organisasi disarankan untuk terus melakukan optimalisasi fitur SAP guna meningkatkan persepsi manfaat terhadap kinerja pengguna. Upaya ini dapat dilakukan melalui penyederhanaan proses bisnis, peningkatan automasi transaksi, dan pemanfaatan modul fungsional yang lebih tepat sasaran. Selain itu, kemudahan penggunaan perlu diperkuat dengan menyediakan program pelatihan berkelanjutan, *user manual* berbasis kebutuhan pengguna, serta forum diskusi teknis yang dapat membantu mengurangi hambatan kognitif dalam pengoperasian sistem.

Selain itu, organisasi perlu memastikan stabilitas dan keandalan sistem melalui program pemeliharaan berkala, pengawasan *downtime*, serta pembaruan modul sesuai kebutuhan operasional. Penyempurnaan pengalaman pengguna (UX) seperti navigasi menu, kecepatan loading, dan desain input form juga dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Terakhir, survei kepuasan pengguna secara periodik dan mekanisme *feedback loop* direkomendasikan untuk memantau tren pengalaman pengguna dan mengidentifikasi area perbaikan prioritas agar manfaat sistem dapat terus berkembang.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil yang diperoleh. Pertama, penelitian ini menggunakan instrumen pengukuran berbasis kuesioner dengan metode penilaian subjektif yang berpotensi menimbulkan *common method bias* dan respon yang dipengaruhi persepsi individu, sehingga penilaian kepuasan dan manfaat sistem tidak

sepenuhnya menggambarkan kinerja sistem secara objektif. Variabel-variabel yang diukur bergantung pada pengalaman pribadi pengguna, sehingga tingkat bias persepsi tidak dapat sepenuhnya dihindari.

Kedua, penelitian ini dilakukan pada satu organisasi dalam sektor industri manufaktur dan konteks implementasi SAP yang bersifat *mandatory use*. Hal ini membatasi generalisasi temuan ke sektor lain yang memiliki karakteristik budaya organisasi, tingkat digitalisasi, serta pola adopsi teknologi yang berbeda. Temuan pada lingkungan wajib juga mungkin tidak mencerminkan hasil pada konteks penggunaan teknologi secara *voluntary*, di mana norma sosial dan preferensi individu cenderung lebih kuat memengaruhi perilaku pengguna.

Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional*, di mana pengumpulan data dilakukan pada satu titik waktu. Pendekatan ini belum mampu menangkap dinamika perubahan kepuasan dan manfaat sistem dalam rentang waktu tertentu, padahal persepsi pengguna dapat berkembang seiring peningkatan pengalaman, pembaruan sistem, atau perubahan kebijakan organisasi. Penelitian longitudinal dapat memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap perubahan sikap dan persepsi pengguna dari waktu ke waktu.

Keempat, ruang lingkup variabel yang digunakan masih terbatas pada konstruk yang diadaptasi dari model UTAUT3 dan model kesuksesan sistem informasi. Faktor lain seperti *user experience*, *technology self-efficacy*, tingkat kompetensi digital, kualitas layanan TI, ataupun aspek budaya organisasi belum dimasukkan ke dalam model penelitian. Variabel-variabel tersebut berpotensi memberikan kontribusi tambahan dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna terhadap implementasi sistem ERP.

Meskipun demikian, keterbatasan-keterbatasan tersebut tidak mengurangi validitas hasil penelitian, melainkan membuka peluang bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan model evaluasi implementasi ERP yang lebih komprehensif dengan memperluas konteks, metode, dan variabel penelitian. Oleh karena itu, temuan penelitian ini tetap relevan sebagai dasar empiris bagi pengembangan teori serta perumusan strategi peningkatan kualitas penerapan SAP di lingkungan organisasi.

5.4. Saran

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian ke organisasi lain dengan karakteristik industri dan budaya organisasi yang berbeda, sehingga generalisasi temuan dapat diperkuat. Penggunaan konteks *voluntary use* juga dapat menjadi fokus pengembangan, karena pengaruh *Social Influence* kemungkinan lebih tinggi pada lingkungan dengan tingkat kebebasan penggunaan teknologi yang lebih besar.

Selain itu, pendekatan penelitian *longitudinal* direkomendasikan untuk menangkap perubahan persepsi kepuasan pengguna seiring perkembangan pengalaman penggunaan, pembaruan sistem, atau perubahan kebijakan digital organisasi. Penggunaan metode campuran (*mixed methods*) dapat memperkaya temuan, dengan mengombinasikan analisis kuantitatif dan wawancara mendalam sebagai upaya untuk memahami aspek kualitatif dari pengalaman pengguna.

Peneliti selanjutnya juga dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain seperti *user experience*, tingkat kompetensi digital, *self-efficacy*, kualitas layanan TI (*service quality*), atau budaya organisasi sebagai faktor yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Variabel moderasi seperti usia, level jabatan, lama penggunaan, serta tingkat pelatihan juga dapat diuji untuk melihat perbedaan persepsi antar kelompok pengguna.

Dengan memperluas konteks, metode, dan konstruksi model penelitian, studi-studi mendatang diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis yang lebih komprehensif serta rekomendasi praktis yang lebih tajam dalam evaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi *enterprise*.