

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini mencakup tinjauan dari karyawan-karyawan yang bekerja di PT Sysware Indonesia, dimana dilakukan questioner yang mencakup variable *Ease of Us, ICT Infrastructure, ICT Skill, Information Quality, Inter Organizational Impact, Organizational Impact, Percieved Usefullness, Service Quality, System Quality, Top Management Support, Training, User Satisfaction, dan Workforce Skill* untuk menentukan Tingkat kesuksesan implementasi SysCRM terhadap keuntungan perusahaan. Penentuan kriteria kesuksesan penelitian ini dilakukan dengan review sistematis jurnal-jurnal yang sudah di filter dimana dari jurnal tersebut muncul kriteria-kriteria yang akan digunakan dalam penelitian ini. Proses pengukuran tingkat kesuksesan implementasi ini dilakukan menggunakan software Smart PLS, dimana dengan software ini dapat dilakukan pengukuran intensif mengenai pengujian-pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini.

Seluruh data yang terkumpul di akumulasi secara online menggunakan aplikasi google form yang disebarakan kepada responden-responden. Data tersebut kemudian akan dikumpul, uji, dan analisis untuk membuktikan hipotesis yang sudah ditetapkan. Kesimpulan yang dapat ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Ditemukan bahwa terdapat hubungan tidak significant antara *Ease of Use* dengan *Organizational impact* dan tidak memiliki dampak yang significant.
- 2) Ditemukan bahwa terdapat hubungan tidak significant antara *ICT Infrastructure* dengan *Organizational impact* dan tidak memiliki dampak yang significant.
- 3) Ditemukan bahwa terdapat hubungan tidak significant antara *ICT Skill* dengan *Organizational impact* dan tidak memiliki dampak yang significant.
- 4) Ditemukan bahwa terdapat hubungan tidak significant antara *Information Quality* dengan *Organizational impact* dan tidak memiliki dampak yang significant.

- 5) Ditemukan bahwa terdapat hubungan significant antara Inter Organizational Impact dengan Organizational impact dan memiliki dampak yang significant.
- 6) Ditemukan bahwa terdapat hubungan significant antara Percieved Usefullness dengan Organizational impact dan memiliki dampak yang significant.
- 7) Ditemukan bahwa terdapat hubungan tidak significant antara Service Quality dengan Organizational impact dan tidak memiliki dampak yang significant.
- 8) Ditemukan bahwa terdapat hubungan tidak significant antara System Quality dengan Organizational impact dan tidak memiliki dampak yang significant.
- 9) Ditemukan bahwa terdapat hubungan tidak significant antara Top Management Support dengan Organizational impact dan tidak memiliki dampak yang significant.
- 10) Ditemukan bahwa terdapat hubungan tidak significant antara Training dengan Organizational impact dan tidak memiliki dampak yang significant.
- 11) Ditemukan bahwa terdapat hubungan tidak significant antara User Satisfaction dengan Organizational impact dan tidak memiliki dampak yang significant.
- 12) Ditemukan bahwa terdapat hubungan tidak significant antara Workforce Skill dengan Organizational impact dan tidak memiliki dampak yang significant.

Menurut hasil yang diperoleh dari penelitian ini diketahui bahwa faktor inter organizational impact dan perceived usefulness significant terhadap organizational impact dalam pengukuran kesuksesan implementasi SysCRM terhadap keuntungan perusahaan.

5.2 Saran

Hasil dari kesuksesan implementasi system SysCRM terhadap keuntungan perusahaan menentukan bahwa kesuksesan dapat dipengaruhi oleh keuntungan

internal dan kegunaan software di PT Sysware Indonesia. Penelitian ini, meskipun memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penelitian yang ada, juga menyajikan beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama penelitian ini hanya mengukur pemakaian aplikasi SysCRM didalam internal Perusahaan Sysware Indonesia, penelitian berikutnya dapat menghasilkan data lebih ekstensif jika mengukur pemakaian aplikasi CRM diluar perusahaan Sysware. Walaupun penelitian ini mengukur tingkat kesuksesan implementasi SysCRM, tetapi penelitian ini tidak memberi saran mendalam mengenai bagaimana cara memperbaiki aplikasi SysCRM lebih detail.

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini sebagai sebuah rujukan, berikut merupakan beberapa saran:

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi evaluasi pengukuran kesuksesan dapat menggunakan Delone and Mclean IS model dengan variable yang ditetapkan pada penelitian ini.
2. Penelitian ini dapat dimodifikasi dengan mengurangi jumlah variable redundant dikarenakan dengan itu dapat mengurangi waktu pengumpulan jawaban questioner dan mengurangi proses analisa data.
3. Penelitian ini dapat dipakai oleh perusahaan sebagai saran untuk terus melakukan training untuk meningkatkan tingkat proficiency karyawan agar para individu dapat lebih efisien menggunakan software SysCRM.
4. Penelitian ini dapat digunakan sebagai saran untuk melakukan update untuk mempermudah user memakai SysCRM, seperti dengan memperbaiki UI/UX agar lebih mudah dinavigasi dan dengan cara meningkatkan kualitas system untuk mengurangi keterlambatan yang berkaitan dengan system SysCRM.