

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi faktor kesuksesan Sistem Informasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) SAP S/4HANA di PT XYZ, ditemukan bahwa terdapat empat faktor yang secara positif mempengaruhi kesuksesan implementasi atau migrasi sistem tersebut. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas sistem yang berdampak positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi yang berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem, kualitas informasi yang juga mempengaruhi kepuasan pengguna, serta kepuasan pengguna yang berdampak positif terhadap manfaat bersih yang diperoleh perusahaan.

Kualitas informasi merupakan faktor yang paling signifikan dalam keberhasilan implementasi SAP S/4HANA pada studi kasus di PT XYZ. Hal ini terlihat dari pengaruhnya yang kuat terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem, menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti akurasi, konsistensi, dan kecepatan informasi telah terpenuhi dengan baik dalam sistem ini.

Namun, tidak semua faktor kesuksesan yang diuji berhasil terpenuhi. Beberapa hubungan yang tidak menunjukkan pengaruh positif termasuk kualitas sistem terhadap penggunaan sistem, kualitas layanan terhadap penggunaan sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, dan penggunaan sistem terhadap manfaat bersih. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa ada aspek dalam implementasi yang belum optimal, terutama dalam hal kualitas layanan yang mencakup keandalan, jaminan, dan waktu respons.

Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa faktor yang berhasil mendukung kesuksesan implementasi SAP S/4HANA, kualitas layanan masih memerlukan perbaikan signifikan untuk mencapai manfaat bersih dan kepuasan yang diharapkan dari sistem ERP ini. Penelitian ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih pada peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan keseluruhan kesuksesan sistem.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran yang dapat diberikan bagi perusahaan maupun pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya, antara lain:

- 1) Kepada pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian selanjutnya, dapat melakukan modifikasi terhadap dimensi kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone & McLean. Penelitian lebih lanjut dapat memperluas cakupan untuk dapat melakukan eksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi keberhasilan implementasi atau migrasi sistem SAP S/4HANA seperti *Training, Organizational Factors, Culture, Environment*, dan lain-lain.
- 2) Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas penelitian mereka dengan mengkaji sistem SAP S/4HANA di industri lain yang berbeda, guna mendapatkan perspektif yang lebih beragam dan komprehensif. Selain itu, penelitian terhadap produk ERP terkenal lainnya juga perlu dilakukan untuk membandingkan efektivitas dan keunggulan masing-masing sistem, serta memahami bagaimana perbedaan konteks industri dan karakteristik sistem mempengaruhi hasil yang diperoleh.

