

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Pada bagian ini, akan disajikan beberapa hal yaitu simpulan hasil penelitian dan rekomendasi penelitian. Rekomendasi penelitian terdiri dari implikasi kebijakan dan implikasi untuk penelitian mendatang.

#### **A. Simpulan**

Penelitian ini telah menguji suatu model yang mendefinisikan hubungan struktural antara konstruk-konstruk yang relevan dalam memprediksi keberhasilan sistem. Model tersebut diuji dalam kaitannya dengan penggunaan konsultan dalam proyek pemilihan sistem komputer.

Hasil evaluasi terhadap model tersebut menunjukkan hasil yang baik. Dengan demikian model yang diajukan tersebut dapat diterima sebagai model penelitian dan hasilnya memberikan alternatif model TRA seperti yang diajukan oleh Fishbein & Ajzen (1975) dan Ajzen & Fishbein (1980) dan pengembangan dari model yang digunakan oleh Gable dan Chin (2001). Secara umum, data sampel yang digunakan dalam penelitian ini mendukung model persamaan struktural untuk keberhasilan sistem yang telah diajukan.

TRA dalam riset ini terbukti, sehingga makna riset ini adalah bahwa riset ini mendukung teori yang sudah ada dan membuktikan bahwa keterlibatan klien dapat ditingkatkan bila sikap klien terhadap keterlibatan

tersebut baik. Dengan keterlibatan klien tersebut maka keberhasilan sistem semakin jelas.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterlibatan klien sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sistem. Hal ini didukung dengan prosentase keterlibatan klien dan prosentase keberhasilan sistem sangat tinggi. Prosentase keterlibatan klien secara substansial adalah 96.7 % sedangkan prosentase keberhasilan sistem 91.8 %. Prosentase ini tidak jauh berbeda dengan prosentase jumlah konsultan yang melibatkan klien dalam penelitian Altier (1988) yaitu 90%.

Penelitian ini juga menemukan bahwa keterlibatan *user* (klien) mempunyai efek positif terhadap keberhasilan sistem. Klien yang terlibat secara langsung akan memahami beberapa alternatif sistem yang ada dan dapat ditawarkan oleh konsultan. Klien dapat menjelaskan persyaratan/spesifikasi yang diperlukan sehingga dapat diakomodasi oleh konsultan melalui alternatif sistem yang ditawarkan. Klien dapat memperoleh manfaat karena mengurangi kesulitan yang dihadapi ketika implementasi sistem sehingga keberhasilan sistem dapat dicapai. Secara khusus sebuah sistem dirasakan berhasil bila penggunaan bertambah, ketika persepsi terhadap kualitas sistem lebih menguntungkan atau ketika kepuasan pengguna dengan informasi yang mereka terima bertambah.

Temuan yang lain adalah bahwa sikap klien berpengaruh positif terhadap keterlibatan klien. Klien yang memiliki keyakinan dan memahami konsekuensi akan keterlibatan klien akan cenderung untuk melibatkan diri

dalam proyek pemilihan sistem komputer. Hal ini dikarenakan klien yakin akan manfaat yang akan diperolehnya dengan keterlibatannya tersebut.

Namun satu hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti. Seperti hipotesis yang menyatakan bahwa norma subyektif klien berpengaruh positif terhadap keterlibatan klien. Referensi yang berpengaruh bagi klien tidak menjamin klien untuk melibatkan diri dalam pemilihan sistem komputer. Perilaku keterlibatan klien lebih dipengaruhi oleh sikap klien terhadap keterlibatan tersebut berdasarkan informasi yang diperoleh dan konsekuensi yang dirasakan klien. Hasil ini tidak mendukung teori yang diajukan oleh Fishbein dan Ajzen (1975) dan Ajzen dan Fishbein (1980).

## **B. Rekomendasi**

### **1. Implikasi Kebijakan**

Temuan-temuan dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai pertimbangan dalam implementasi sistem yang berhasil terutama dalam proyek pemilihan sistem komputer dengan menggunakan jasa konsultan. Agar proyek pemilihan dapat berhasil dengan baik ditinjau dari perspektif klien maupun konsultan maka baik klien maupun konsultan harus memiliki kesamaan persepsi bahwa dengan keterlibatan klien akan mempermudah keberhasilan sistem. Secara khusus sebuah sistem dirasakan berhasil bila penggunaan bertambah, ketika persepsi terhadap kualitas sistem lebih menguntungkan atau ketika kepuasan pengguna dengan informasi yang mereka terima bertambah.

Banyak hal yang mempengaruhi keberhasilan sistem, namun keterlibatan klien dalam proyek pemilihan sistem komputer terbukti sangat signifikan. Sehingga dalam proyek pemilihan sistem komputer agar implementasi sistem tersebut berhasil, kedua belah pihak harus mendukung keterlibatan klien. Klien sebaiknya terlibat dengan lebih intensif dan substansial serta bersikap proaktif dan konsultan harus memfasilitasi keterlibatan tersebut.

Manfaat dari keterlibatan klien dapat dirasakan baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang bagi hubungan klien dan konsultan. Klien dapat menilai kompetensi konsultan dengan lebih baik, sehingga dalam proyek-proyek selanjutnya klien akan memanfaatkan jasa konsultan untuk menangannya. Disamping itu dengan keterlibatan klien menjadi lebih mampu dalam implementasi sistem dan mengurangi kesulitan dalam implementasi sehingga keberhasilan sistem dapat dicapai. Di masa yang akan datang klien akan memainkan peran yang lebih signifikan dalam komputerisasi.

Dengan keterlibatan klien, konsultan dapat menghemat waktu untuk mendidik klien pada akhir proyek pemilihan. Disamping itu keterlibatan klien akan mengurangi tanggung jawab konsultan karena masing-masing memahami keterbatasan dan persyaratan yang ada.

Dari berbagai manfaat yang dapat diperoleh itulah maka baik klien maupun konsultan sebaiknya bersikap positif terhadap keterlibatan klien sehingga akan mendorong keterlibatan klien. Keterlibatan ini dapat

berupa keterlibatan secara partisipatif dan substansial sehingga keberhasilan sistem dapat terwujud dan mengurangi resiko kegagalan dalam implementasi sistem.

## **2. Penelitian Mendatang**

### **a. Keterbatasan Penelitian**

Setiap penelitian tidak lepas dari keterbatasan dan kekurangan termasuk dalam penelitian ini. Diantaranya adalah jumlah sampel dalam penelitian ini masih kurang banyak (marginal) walaupun telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan karena peneliti kesulitan menemukan klien yang memenuhi persyaratan dan bersedia untuk menjadi responden. Oleh karena itu pada penelitian-penelitian yang sama sebaiknya menggunakan sampel yang lebih besar dengan memperluas *setting* penelitian. Sehingga hasil penelitian dapat lebih representatif dan dapat digeneralisasi untuk proyek-proyek yang sama.

Biasanya penelitian seperti ini pada peneliti-peneliti sebelumnya dilakukan dengan berpasangan antara konsultan dan klien (*dyadic*), namun peneliti kesulitan untuk menemukan pasangan konsultan dan klien yang keduanya bersedia menjadi responden. Sehingga penelitian ini dilakukan secara terpisah kemudian dibandingkan antara pendapat konsultan dan klien tentang keterlibatan mereka dan pengaruhnya terhadap keberhasilan sistem.

## **b. Implikasi Penelitian Mendatang**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model *Theory of Reasoned Action* (TRA), untuk lebih memberikan gambaran yang lebih jelas tentang perilaku keterlibatan klien. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya meneliti dengan model-model pengembangan dari TRA seperti *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1987, 1988; Madden, Ellen & Ajzen, 1992). *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan pengembangan dari TRA dengan menambahkan variabel kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) sebagai anteseden dari perilaku.

Swanson (1974) menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang sederhana dan langsung antara keterlibatan klien dengan keberhasilan sistem. Swanson menyarankan perlunya revisi model keterlibatan klien dan keberhasilan sistem dengan memasukkan faktor lingkungan. Telah diketahui bersama lingkungan juga berperan dalam membentuk perilaku seseorang, sehingga akan sangat masuk akal bila dalam penelitian selanjutnya mengakomodasi pendapat tersebut dengan memasukkan faktor lingkungan.

Disamping itu untuk melihat efektivitas antara hubungan konsultan dan klien dalam pemilihan sistem komputer dengan penekanan pada hubungan tersebut, sebaiknya peneliti selanjutnya meneliti hubungan tersebut dengan mendesain penelitian secara berpasangan (*dyadic*). Sehingga selain dapat menganalisis efektivitas hubungan konsultan dan klien juga dapat menganalisis keberhasilan perjanjian konsultan serta keberhasilan sistem menurut persepsi konsultan dan klien.