

## BAB VI

### SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

#### 6.1. Simpulan

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kegunaan persepsian. Pemerintah daerah sebagai penyelenggara Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) harus memperhatikan beberapa faktor penting tersebut untuk mewujudkan kesuksesan implementasi SIKD. Faktor-faktor penting diantaranya kualitas informasi, kegunaan persepsian, dan kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan kualitas informasi diperlukan ketepatan waktu pada saat penyajian informasi, informasi yang disajikan harus relevan, detail dan benar, dan konsisten. Untuk meningkatkan kepercayaan pengguna, SIKD harus dapat menyelesaikan tugas dengan cepat, dapat meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, efektif, mempermudah pekerjaan, dan bermanfaat bagi penggunanya. Pengukuran kesuksesan sistem informasi tidak terbatas pada teknis kualitas informasi saja, faktor penting lainnya adalah *feedback* dari manusia yang menggunakannya, yaitu kegunaan persepsian dan kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan Doll dan Torkzadeh (1988) yang menyatakan kesuksesan atau kegagalan implementasi sistem informasi diukur dari kepuasan pengguna.

Sebaliknya, kepuasan pengguna tidak ditentukan oleh kualitas sistem dan kualitas layanan. Baik buruknya kualitas sistem dan layanan tidak memengaruhi kepuasan pengguna. Pertama, apabila pengguna sistem informasi memiliki beberapa pekerjaan yang penyelesaiannya tanpa menggunakan sistem informasi atau masih menggunakan cara-cara manual maka dapat dipastikan baik buruknya kualitas sistem tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kedua, apabila penyedia layanan ini bukan Tim TI profesional yang tugas utamanya sebagai penyedia layanan TI maka dipastikan baik buruknya layanan juga tidak dapat memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

Kegunaan persepsian berhasil memediasi pengaruh tidak langsung kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dikatakan bahwa informasi yang berkualitas akan meminimalisasi terjadinya masalah dalam pengambilan keputusan, bermanfaat, dan meningkatkan kinerja penggunaannya, dan hal tersebut pada gilirannya menjelaskan mengapa kepercayaan pengguna atas sistem informasi meningkat. Meningkatnya kepercayaan pengguna tersebut pada akhirnya berdampak kepada kepuasan pengguna sistem informasi. Sebaliknya, kualitas informasi yang buruk (tidak relevan dan tidak konsisten) menyebabkan keputusan atau kebijakan menjadi tidak tepat sasaran, merugikan, dan tidak membawa manfaat sehingga pada akhirnya menurunkan kepuasan pengguna.

## **6.2. Keterbatasan Penelitian dan Saran**

Seperti banyak penelitian yang lain, penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini spesifik mengukur kualitas Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD). Responden asli penelitian yang dipilih juga spesialis pengguna SIKD namun karena keterbatasan data, peneliti kesulitan mencari responden *pilot test* yang benar-benar memiliki pengalaman menggunakan SIKD dan paham atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sehingga diharapkan tidak memberikan jawaban menyesatkan. Pada akhirnya hasil *pilot test* membuat 10 indikator penting penelitian tidak valid, tidak reliabel, dan diputuskan dihapus. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah mempersiapkan dan memetakan kebutuhan responden *pilot test* agar sesuai dan mendekati kriteria responden aslinya. Sebaik-baiknya indikator penelitian jika diuji pada responden yang tidak sesuai kriteria (tidak tepat sasaran) akan mengurangi validitas dan reliabilitas indikator itu sendiri.

Kedua, akses peneliti terbatas pada Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) yang sifat penggunaannya *mandatory* (wajib) sedangkan ada sistem informasi lain yang sifatnya penggunaannya *voluntary* (tidak wajib) seperti sistem informasi layanan pengadaan. Saran untuk peneliti selanjutnya bisa bereksperimen dengan sistem

informasi yang sifatnya *voluntary* agar diketahui derajat perbedaan kepuasan pengguna berdasarkan sifat penggunaan sistem.

Ketiga, sampel terbatas pada pengelola keuangan di Pemerintah Kota Batu. Leidner dan Kayworth (2006) menyatakan budaya suatu daerah dapat memengaruhi proses penelitian sistem informasi. Selanjutnya, Al-Adaileh (2009) dan Baroudi dan Orlikowski (1988) menyatakan kemampuan teknis pengguna juga memengaruhi kesuksesan implementasi sistem informasi. Oleh karena itu, saran untuk peneliti selanjutnya agar memilih responden yang lebih luas, tidak terbatas pada satu pemerintah daerah saja agar faktor budaya dan faktor kemampuan teknis pengguna bisa beragam. Tujuannya agar hasil penelitian dapat lebih digeneralisasikan pada organisasi sektor publik yang mengimplementasikan sistem informasi berbasis teknologi.