



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Perusahaan yang diteliti adalah perusahaan yang telah menggunakan *software* SAP selama lebih dari 1 tahun dan berlokasi di Tangerang dan Jakarta. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan di perusahaan tersebut yang bekerja dengan menggunakan *software* SAP .

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hubungan sebab akibat (*causal study*). Desain *causal* berguna untuk mengukur hubungan – hubungan antar variabel penelitian atau berguna untuk menganalisis bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain (Sekaran, 2010). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas jasa sistem informasi dan variabel dependen adalah kepuasan pengguna *software* akuntansi.

3.3 Definisi operasional dan pengukuran variabel

3.3.1 Variabel dependen

1. Kepuasan pengguna

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kuesioner yang digunakan berupa 12 pertanyaan dari penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) dan menggunakan skala interval, dengan pemberian skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju “SS”, skor 4 untuk jawaban Setuju “S”, skor 3 untuk jawaban Netral “N”, skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju “TS”, dan skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju “STS”.

3.3.2 Variabel Independen

1. Kualitas informasi

Kualitas informasi adalah suatu fungsi menyangkut nilai dari keluaran yang dihasilkan oleh suatu sistem yang dirasakan oleh pengguna. Kuesioner yang digunakan berupa 6 pertanyaan dari penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) dan menggunakan skala interval, dengan pemberian skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju “SS”, skor 4 untuk jawaban Setuju “S”, skor 3 untuk jawaban Netral “N”, skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju “TS”, dan skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju “STS”.

2. Kualitas sistem informasi

Kualitas sistem adalah mengukur proses informasi melalui sistem yang digunakan atau keterkaitan antara karakteristik sistem dengan keberhasilan implementasi. Kuesioner yang digunakan berupa 10 pertanyaan dari penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) menggunakan skala interval, dengan pemberian skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju “SS”, skor 4 untuk jawaban Setuju “S”, skor 3 untuk jawaban Netral “N”, skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju “TS”, dan skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju “STS”.

3. Kualitas jasa

Kualitas jasa adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kuesioner yang digunakan berupa 15 pertanyaan dari penelitian Putri (2012) dan menggunakan skala interval, dengan pemberian skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju “SS”, skor 4 untuk jawaban Setuju “S”, skor 3 untuk jawaban Netral “N”, skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju “TS”, dan skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju “STS”.

3.4 Indikator dan skala pengukuran Variabel X dan Y

Tabel 3.1

Indikator dan skala pengukuran variabel X dan Y

Variabel	Singkatan	Indikator	Skala
Kualitas Informasi (X1)	KI	Informasi yang dihasilkan <i>software</i> Akuntansi tersebut akurat	Interval
		Informasi yang dihasilkan dapat dipercaya	Interval
		Informasi yang disajikan tepat waktu	Interval
		Informasi yang dihasilkan relevan	Interval
		Informasi yang dihasilkan mudah dipahami	Interval
		Informasi yang dihasilkan bersifat detail dan benar.	Interval
Kualitas Sistem Informasi (X2)	KSI	Mampu meningkatkan kapasitas pemrosesan data secara signifikan	Interval
		<i>Software</i> tersebut dapat dijalankan pada komputer lain, selain komputer yang digunakan saat ini	Interval
		Dapat digunakan dalam lingkungan organisasi lain tanpa harus dimodifikasi lagi.	Interval
		Memiliki sistem <i>security</i> sehingga pemakai yang tidak berhak, tidak dapat mengakses data yang terdapat didalamnya	Interval
		Tersedia fasilitas untuk mengoreksi data (fungsi <i>help</i>) pada <i>software</i> akuntansi tersebut.	Interval
		Kesalahan (<i>error</i>) yang terjadi mudah dikoreksi dan diidentifikasi dalam <i>software</i> tersebut	Interval
		Setiap bagian dari sistem memuat informasi yang cukup untuk membantu memahami fungsi dari bagian tersebut	Interval
		Meskipun pemakai telah lama tidak menggunakan <i>software</i> akuntansi tersebut, akan mudah untuk menggunakannya lagi	Interval
		<i>Software</i> akuntansi tersebut mudah dipelajari oleh orang yang baru pertama kali menggunakannya	Interval
		<i>Software</i> akuntansi tersebut dapat digunakan untuk berbagai perusahaan yang karakteristiknya berbeda	Interval

Sumber : Kuesioner untuk pengolahan data

Tabel 3.1 Lanjutan

Indikator dan skala pengukuran variabel X dan Y

Variabel	Singkatan	Indikator	Skala
Kualitas Jasa Sistem Informasi (X3)	KJ	Penyedia aplikasi memiliki perangkat keras (<i>hardware</i>) dan perangkat lunak (<i>software</i>) yang paling mutakhir	Interval
		Penyedia aplikasi memiliki fasilitas yang menarik secara visual	Interval
		Penampilan fasilitas fisiknya sesuai dengan jenis layanan yang diberikan	Interval
		Penyedia aplikasi dapat diandalkan	Interval
		Penyedia aplikasi akan memberikan jalan keluar ketika pengguna mempunyai masalah	Interval
		Penyedia aplikasi memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya	Interval
		Memberitahukan pengguna ketika layanan akan dilaksanakan	Interval
		Mau memberitahukan bantuan kepada pengguna	Interval
		Penyedia aplikasi tidak merasa terlalu sibuk untuk menanggapi pengguna	Interval
		Perilaku karyawan penyedia aplikasi meyakinkan para pengguna	Interval
		Merasa aman melakukan transaksi dengan para karyawan dari penyedia aplikasi tersebut.	Interval
		Karyawan mereka mempunyai pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik	Interval
		Penyedia aplikasi memberikan perhatian secara individual kepada para pengguna	Interval
		Penyedia aplikasi sangat memperhatikan kepentingan para pengguna	Interval
Karyawan dari penyedia aplikasi akan memahami kebutuhan khusus para pengguna	Interval		

Sumber : Kuesioner untuk pengolahan data

Tabel 3.1 Lanjutan

Indikator dan skala pengukuran variabel X dan Y

Variabel	Singkatan	Indikator	Skala
Kepuasan Pengguna (Y)	KP	Memberikan informasi seperti yang dibutuhkan	Interval
		Isi informasi yang dihasilkan memang dibutuhkan	Interval
		Menghasilkan laporan yang tepat seperti yang dibutuhkan	Interval
		Mampu menghasilkan informasi yang cukup	Interval
		<i>Software</i> yang digunakan bersifat akurat	Interval
		Merasa puas dengan tingkat akurasi dari <i>software</i> yang digunakan	Interval
		Mampu memberikan informasi sesuai dengan format yang dibutuhkan	Interval
		Mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami dengan jelas	Interval
		<i>Software</i> yang digunakan bersifat <i>user friendly</i>	Interval
		Mudah untuk menggunakan <i>software</i> tersebut	Interval
		Dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan tepat waktu	Interval
		Mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir / <i>up to date</i> .	Interval

Sumber : Kuesioner untuk pengolahan data

3.5 Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diambil dari sumber utamanya secara langsung. Pengumpulan data yang dilakukan dengan metode *survey* berupa kuesioner yang disampaikan kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di perusahaan yang memakai *software* akuntansi SAP. Kuesioner akan disebarakan kepada perusahaan yang telah menggunakan *software* SAP minimal selama 1 tahun.

3.6 Teknik pengambilan sampel

Populasi penelitian ini adalah perusahaan yang menggunakan *software* SAP yang berlokasi di wilayah Tangerang dan Jakarta. Metode pemilihan sampel penelitian ini adalah *convenience sampling* yang merupakan metode pengambilan sampel berdasarkan kemudahan pengambilan sampel (Sekaran, 2010). Kriteria yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Perusahaan yang telah menggunakan *software* SAP selama minimal 1 tahun.
2. Perusahaan tersebut berlokasi di wilayah Tangerang dan Jakarta.
3. Respondennya adalah semua karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut dan telah memakai *software* SAP.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, alat bantu yang digunakan dalam menganalisis data adalah program IBM SPSS versi 16.

3.7.1 Statistik Dekriptif Variabel

Statistik dekriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata – rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range kurtosis dan skewness (Ghozali, 2011).

3.7.2 Uji Kualitas Data

3.7.2.1 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument pengukuran dapat dipercaya untuk mengukur objek yang akan diukur (Ghozali,2011). Suatu kuesioner dikatakan *reliable* apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah koefisien *Cronbach alpha* (α) dari suatu variabel lebih besar atau sama dengan 0.7 maka butir pernyataan dalam instrument memiliki reliabilitas yang memadai

3.7.2.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/*valid* tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali; 2011). Pengujian validitas yang digunakan adalah korelas Pearson. Signifikansi korelasi pearson yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0.05 apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05 maka butir pertanyaan tersebut *valid* dan apabila nilai signifikannya lebih besar dari 0.05 maka butir pertanyaan tersebut tidak *valid*.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Penelitian melakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu sebelum melakukan pengujian hipotesis. Pengujian asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heterokedastisitas dan uji autokorelasi.

3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas yang dilakukan bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas yang dipakai adalah *Kolmogorov-Smirnov*. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat signifikannya. Jika signifikan di atas 0.05 maka data tersebut terdistribusi dengan normal (Ghozali, 2011).

3.7.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah ada korelasi linier antara variabel independen. Uji multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tertinggi (Karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 (Ghozali, 2011).

3.7.3.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtun waktu (*time series*) karena “gangguan” pada seorang individu / kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu / kelompok yang sama dengan periode berikutnya. Salah satu cara mendeteksi adanya autokorelasi adalah dengan menggunakan metode *Durbin-Watson*. Dikatakan tidak terjadi autokorelasi adalah jika $du < d < 4 - du$ (Ghozali, 2011).

3.7.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika *variance* dari residual pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji park (logaritma). Jika variabel independen signifikan secara

statistik mempengaruhi variabel independen, maka ada indikasi terjadi Heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%, dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

3.8 Pengujian hipotesis

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda karena terdapat lebih dari satu variabel independent. Persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$KPi = \alpha_0 + \alpha_1 KI_i + \alpha_2 KSI_i + \alpha_3 KJ_i$$

KP : Kepuasan Pengguna *software* pada responden i

KI : Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna pada responden i

KSI : Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna pada responden i

KJ : Kualitas Jasa Informasi terhadap Kepuasan Pengguna pada responden i

$\alpha_1 - \alpha_3$: Konstanta Regresi

3.8.1 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai R^2 (*R square*)

yang mendekati nol berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variasi variabel dependen.

Penggunaan nilai R^2 (*R square*) ini memiliki kelemahan yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Nilai R^2 akan terus meningkat jika adanya penambahan variabel independen tanpa peduli apakah atas penambahan tersebut memberikan pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Untuk itu, dalam mengevaluasi model regresi sebaiknya digunakan nilai *adjusted* R^2 , karena setiap adanya penambahan variabel independen maka nilai *adjusted* R^2 dapat meningkat maupun menurun sesuai dengan bagaimana pengaruh atas penambahan variabel tersebut (signifikan atau tidak) terhadap variabel independen (Ghozali, 2011:97).

3.8.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F-F test)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011). Uji ini dapat dilihat pada nilai F test. Uji statistik F mempunyai tingkat signifikansi 5%. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik F adalah jika nilai statistik F (*p-value*) $< 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua

variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2011).

3.8.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji Parsial digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Uji statistik t mempunyai nilai yang signifikansi 5%. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik F adalah jika nilai $t(p\text{-value}) < 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa suatu variabel dependen (Ghozali, 2011).

UMMN