

## BAB IV

### HASIL DAN ANALISIS

#### 4.1 Gambaran Umum Responden

Data mengenai responden pada penelitian ini diperoleh dengan cara membagikan kuesioner. Kuesioner dibagikan untuk perusahaan (persero) manufaktur yang ada di kota Semarang. Lima puluh sembilan perusahaan (persero) manufaktur di kota Semarang yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini dan terdapat 159 responden yang terbagi dalam 86 responden dengan jabatan manajer dan 73 responden dengan jabatan akuntan. Berikut data perusahaan yang bersedia berpartisipasi:

Tabel 4.1 Daftar Perusahaan dan Jumlah Kuesioner

No	Nama Perusahaan	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali
1.	PT. Raja Besi	4	4
2	PT. Dyriana	4	2
3	PT. Jamu Indonesia Simona	4	2
4	PT. Dunkindo Lestari	4	3
5	PT. HM Sampoerna	4	4
6	PT. Biratex Industries	4	3
7	PT. Sai Apparel Industries	4	3
8	PT. Holi Karya Sakti	4	4
9	PT. Indotirta Jaya Abadi	4	3
10	PT. Rena Djaja	4	3

11	PT. Kinosentra Industrindo	4	3
12	PT. Sido Muncul	4	4
13	PT. Indofood Sukses Makmur	4	4
14	PT. Bandeng Juwana	4	2
15	PT. Jamu Borobudur	4	4
16	PT. Indomina Cipta Agung	4	2
17	PT. Indosigma Surya Cipta	4	3
18	PT. Aqua Farm Nusantara	4	4
19	PT. Bonanza Megah, Ltd	4	2
20	PT. Dami Sariwana	4	2
21	PT. Sri Boga Ratu Raya	4	2
22	PT. Karya Ciptanyata Wisesa	4	2
23	PT. Windika Utama	4	2
24	PT. Gita Madu	4	2
25	PT. Cassanatama Naturindo	4	2
26	PT. 52 Super Food	4	2
27	PT. Java Agritech	4	2
28	PT. Trimulya Kencana Mas	4	2
29	PT. Sukasari Mitra Mandiri	4	2
30	PT. Marimas Putera Kencana	4	4
31	PT. Jamu Djago	4	4
32	PT. Nyonya Meneer	4	4
33	PT. Leo Agung Raya	4	2
34	PT. Sango Ceramics Indonesia	4	4
35	PT. Inax International Corporation	4	2
36	PT. Praoe Layar	4	3

37	PT. Slamet Sumbing	4	3
38	PT. Tjokro Bersaudara	4	2
39	PT. Allure Indonesia	4	2
40	PT. Jansen Indonesia	4	2
41	PT. Mebel Jati	4	3
42	PT. Indofood Skses Makmur Unit Ingradient	4	4
43	PT. Maju Jaya Sarana Grafika	4	2
44	PT. Dwi Karya Wisma Plastik	4	2
45	PT. Sandratex	4	2
46	PT. Maratea Semarang	4	2
47	PT. Kongo Indonesia	4	3
48	PT. Danwood Nusantara	4	3
49	PT. Sinar Dunia	4	4
50	PT. Rokok Gentong Gotri	4	4
51	PT. Guna Abadi	4	2
52	PT. Belgindo Raya	4	2
53	PT. Dunamos	4	2
54	PT. Erlimpex	4	2
55	PT. Superindo Karya Utama	4	2
56	PT. Global Wijaya Timber	4	2
57	PT.Suryandaru Utama	4	2
58	PT. Dragon Prima Farma	4	3
59	PT. Espera Satya	44	2
TOTAL		236	159

Sumber: BPS Jateng 2014

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 236 kuesioner. Kuesioner tersebut disebar kepada 59 perusahaan (persero) manufaktur di Semarang yang sudah

terdaftar dalam data BPS Jateng 2014. Sedangkan jumlah kuesioner yang kembali berjumlah 159 kuesioner. Dari total 181 perusahaan, sebanyak 122 perusahaan tidak bersedia berpartisipasi dalam penelitian dikarenakan aturan perusahaan yang tidak mengizinkan.

#### 4.2 Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas yang pertama dengan AVE dan *Communality* yang hasilnya harus diatas 0,5 sehingga dapat dikatakan valid. Berikut adalah hasil pengujian AVE yang didapatkan:

Tabel 4.2 Hasil Pengujian AVE

	AVE	Kriteria
<b>kepuasan pengguna</b>	0.444615	Nilai AVE dan Communality harus diatas 0,5 untuk dikatakan valid.
<b>kinerja individu</b>	0.402993	
<b>kualitas informasi</b>	0.333278	
<b>kualitas pelayanan</b>	0.329811	
<b>kualitas sistem</b>	0.397684	

Sumber: Data primer diolah, 2017

Data diatas menunjukkan bahwa variabel masih belum dikatakan valid sehingga perlu dilakukannya uji validitas ulang. Pengujian tersebut dilakukan dengan membuang indikator atau pernyataan yang memiliki nilai *loading* faktor rendah. Indikator tersebut dihilangkan karena indikator dinilai tidak valid atau tidak tepat untuk mengukur variabel yang ada. Indikator yang valid setelah pengujian validitas ulang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Tabel Indikator

	<b>Indikator valid</b>
<b>kualitas layanan</b>	KLA1, KLA2, KLB1, KLC3, KLD3, KLE2
<b>kualitas informasi</b>	KIA1, KIA2, KIC1
<b>kualitas sistem</b>	KSIA2, KSIB1, KSIB2
<b>kepuasan pengguna</b>	KPA2, KPB2, KPC1, KPC2, KPE2
<b>kinerja individu</b>	KIND1, KIND5, KIND6
	<b>Indikator tidak valid</b>
<b>kualitas layanan</b>	KLA3, KLB2, KLB3, KLC1, KLC2, KLD1 KLD2, KLE1, KLE3
<b>kualitas sistem</b>	KSA1, KSC1, KSC2
<b>kualitas informasi</b>	KIB1
<b>kepuasan pengguna</b>	KPA1, KPA3, KPB1, KPD1, KPD2, KPE1
<b>kinerja individu</b>	KIND2, KIND3, KIND4

Sumber: Data primer diolah, 2017

Kualitas layanan komponen A berkaitan dengan bukti fisik, komponen C berkaitan dengan daya tanggap, komponen D berkaitan dengan jaminan, dan komponen E berkaitan dengan empati. KLA3 tidak valid dikarenakan setiap perusahaan memiliki fasilitas dan visual sistem yang berbeda-beda. KLB2, KLB3, KLC1 dan KLC2 tidak valid dikarenakan sistem atau software yang digunakan masih kurang memadai dan masih sering terjadi kendala dalam sistem. KLD1, KLD2, KLE1 dan KLE3 tidak valid karena karyawan masih belum dapat meyakinkan para penggunanya baik dalam pengetahuan maupun pelayanannya.

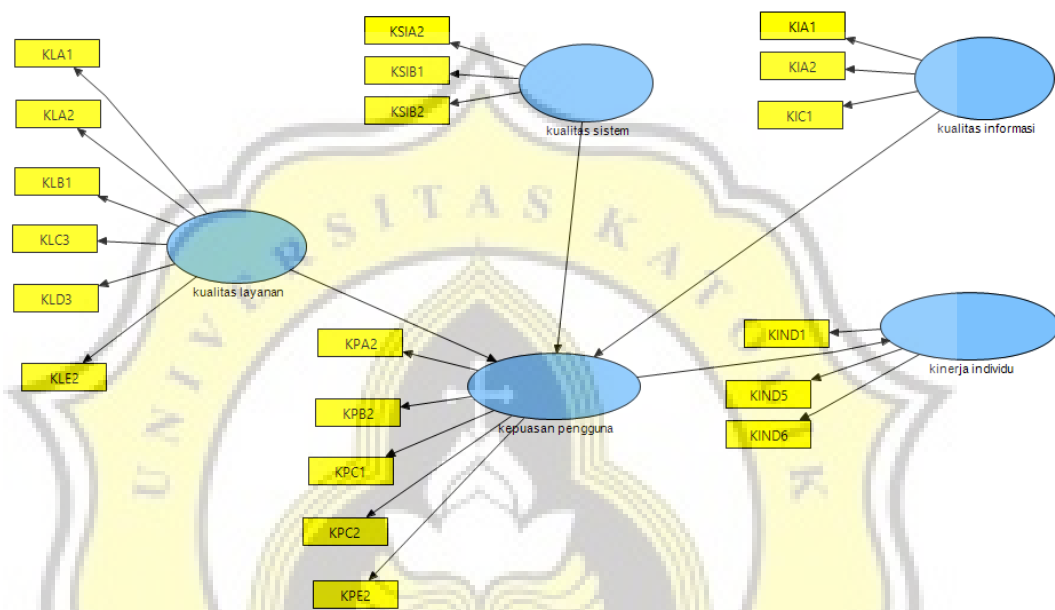
Kualitas sistem komponen A berkaitan dengan fleksibilitas dan komponen C berkaitan dengan keandalan sistem. KSA1 dihilangkan karena beberapa sistem memang tidak bisa dipakai dalam lingkungan organisasi yang berbeda tanpa adanya modifikasi terlebih dahulu. Sedangkan KSC1 dan KSC2 seharusnya valid akan tetapi pada penelitian ini tidak valid karena sistem yang digunakan menurut para pengguna terlalu susah dan sulit untuk diingat jika tidak dengan pemakaian yang rutin.

Kualitas informasi yaitu KIB1 tentang ketepatan waktu tidak valid karena seringnya terjadi error pada server sehingga menunda pekerjaan para karyawan. Sedangkan kepuasan pengguna meliputi komponen A tentang kelengkapan isi, komponen B tentang keakuratan, komponen D tentang kemudahan, dan komponen E tentang ketepatan. KPA1 dan KPA3 tidak valid karena format setiap sistem berbeda-beda sehingga informasi yang didapatkan setiap perusahaan juga berbeda-beda. KPB1 tidak valid karena informasi belum bebas dari kesalahan dan informasi belum jelas dalam mencerminkan yang dimaksud. KPD1 dan KPD2 tidak valid karena sistem atau software dapat tergolong sulit untuk dipelajari. KPE1 tidak valid karena sering terjadinya server down yang mengakibatkan error pada software dan menunda pekerjaan.

KIND2, KIND3, dan KIND4 seharusnya indikator tersebut valid tetapi pada penelitian ini tidak valid karena kurangnya kesadaran dari pengguna sistem dalam penggunaan SIA. Di sini lebih kepada individu masing-masing dalam penggunaan aplikasi baik dari segi pengetahuan maupun dari segi pelaksanaan. Maka dari itu

beberapa indikator tersebut dihilangkan dan berikut adalah model PLS baru setelah menghilangkan indikator yang tidak valid adalah sebagai berikut:

Gambar 4. 1 Model PLS



Setelah melakukan pengujian validitas ulang, berikut adalah hasil pengujian validitas AVE dan *Communality*:

Tabel 4.4 Hasil Pengujian AVE dan *Communality*

	<b>AVE</b>	<b>Kriteria</b>
<b>kepuasan pengguna</b>	0.787422	Nilai AVE dan Communality harus diatas 0,5 untuk dikatakan valid.
<b>kinerja individu</b>	0.659502	
<b>kualitas informasi</b>	0.576052	
<b>kualitas pelayanan</b>	0.678443	
<b>kualitas sistem</b>	0.755240	

Sumber: Data primer diolah, 2017

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Outer Loadings

	kepuasan pengguna	kinerja individu	kualitas informasi	kualitas pelayanan	kualitas sistem
<b>KIA1</b>			0.719065		
<b>KIA2</b>			0.726143		
<b>KIC1</b>			0.813729		
<b>KIND1</b>		0.664743			
<b>KIND5</b>		0.864865			
<b>KIND6</b>		0.867183			
<b>KLA1</b>				0.717952	
<b>KLA2</b>				0.841871	
<b>KL B1</b>				0.745770	
<b>KLC3</b>				0.671657	
<b>KLD3</b>				0.628398	
<b>KLE2</b>				0.566090	
<b>KPA2</b>					0.820253
<b>KPB2</b>					0.727630
<b>KPC1</b>					0.655299
<b>KPC2</b>					0.632380
<b>KPE2</b>					0.668589
<b>KSIA2</b>	0.703719				
<b>KSIB1</b>	0.865036				
<b>KSIB2</b>	0.733464				

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan hasil uji diatas, dapat dilihat bahwa AVE dan *Communality* memiliki hasil diatas 0,5 sehingga dapat dikatan valid. Pengujian lainnya yaitu melihat nilai *loading* yang disarankan lebih besar dari 0,70 dalam satu konstruk. Rifai (2015) mengatakan bahwa *loading* yang berkisar 0,50 sampai 0,60 dianggap sudah cukup memadai. Sehingga terlihat dari data diatas bahwa penelitian ini tidak menghilangkan *loading* yang diatas 0,50.



### 4.3 Hasil Pengujian Reliabilitas

Hasil pengujian reabilitas dengan melihat hasil *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk mengukur konstruk mempunyai konsistensi yang ada. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang diharuskan adalah diatas 0,7 sehingga dikatakan reliabel. Setelah melakukan pengujian validitas ulang, berikut adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.6 Hasil Pengujian *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

	<b>Composite Reliability</b>	<b>Cronbachs Alpha</b>
<b>kepuasan pengguna</b>	0.834398	0.824229
<b>kinerja individu</b>	0.875568	0.889699
<b>kualitas informasi</b>	0.833296	0.784069
<b>kualitas layanan</b>	0.810826	0.838550
<b>kualitas sistem</b>	0.716725	0.787372

Sumber: Data primer diolah, 2017

Terlihat dari data diatas setelah dilakukan pengujian ulang, pengujian reliabilitas diatas 0,7 sehingga dapat dikatakan reliabel.

### 4.4 Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan skala likert yaitu dengan nilai minimum 1 dan nilai maksimal 5. Peneliti akan membagi ke dalam tiga kategori yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Oleh karena itu, interval pada setiap kategori dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang} = (\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}) / \text{jumlah kategori}$$

$$\text{Rentang} = (5-1) / 3$$

Rentang = 1,33

Berdasarkan interval tersebut, maka nilai tinggi rendah tanggapan responden terhadap masing-masing variabel dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.7 Kategori Interval

Kategori	Mean
Rendah	1,00 – 2,33
Sedang	2,34 – 3,66
Tinggi	3,67 – 5,00

Sumber: Data primer diolah, 2017

Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden

1. Kualitas Layanan

Indikator	Minimum	Maximum	Mean	Kategori
KLA1: Penyedia aplikasi akuntansi yang saya gunakan memiliki perangkat keras ( <i>hardware</i> ) dan perangkat lunak ( <i>software</i> ) yang paling mutakhir.	2	5	3,48	Sedang
KLA2: Penyedia aplikasi akuntansi tersebut memiliki fasilitas yang secara visual menarik.	3	5	4,16	Tinggi
KLB1: Penyedia aplikasi tersebut dapat diandalkan.	3	5	4,20	Tinggi

KLC3:				
Adanya respon yang cepat dari software yang saya gunakan.	3	5	3,79	Tinggi
KLD3:				
Karyawan mereka mempunyai pengetahuan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik.	3	5	4,19	Tinggi
KLE2:				
Penyedia aplikasi tersebut sangat memperhatikan kepentingan para pengguna.	2	5	3,61	Sedang

## 2. Kualitas Sistem Informasi

Indikator	Minimum	Maximum	Mean	Kategori
KSIA2: Aplikasi akuntansi tersebut dapat digunakan untuk berbagai instansi yang karakteristiknya berbeda.	2	4	2,91	Sedang
KSIB1: Tersedia fasilitas untuk mengoreksi data (fungsi <i>help</i> ) pada aplikasi akuntansi tersebut.	3	5	4,08	Tinggi
KSIB2: Kesalahan ( <i>error</i> ) yang terjadi mudah dikoreksi dan diidentifikasi dalam aplikasi tersebut.	2	5	3,42	Sedang

## 3. Kualitas Informasi

Indikator	Minimum	Maximum	Mean	Kategori
KIA1: Informasi yang dihasilkan aplikasi akuntansi tersebut akurat.	3	5	3,98	Tinggi
KIA2: Informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut dapat dipercaya.	3	5	4,07	Tinggi
KIC1: Informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut relevan.	3	5	4,13	Tinggi

## 4. Kepuasan Pengguna

Indikator	Minimum	Maximum	Mean	Kategori
KPA2: Aplikasi akuntansi yang digunakan menghasilkan laporan yang tepat seperti yang saya butuhkan.	3	5	4,23	Tinggi
KPB2: Saya merasa puas dengan tingkat akurasi aplikasi yang digunakan.	3	5	4,21	Tinggi
KPC1: Aplikasi akuntansi yang digunakan mampu memberikan informasi sesuai dengan format yang dibutuhkan.	2	4	3,26	Sedang

KPC2:				
Aplikasi akuntansi yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas.	2	5	3,60	Sedang
KPE2:				
Aplikasi akuntansi yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir/ <i>up to date</i> .	2	4	2,91	Sedang

#### 5. Kinerja Individu

Indikator	Minimum	Maximum	Mean	Kategori
KIND1: Dengan menggunakan aplikasi SIA dapat memungkinkan anda untuk menyelesaikan tugas dengan lbih cepat.	3	5	4,08	Tinggi
KIND5: Dengan menggunakan aplikasi SIA anda dapat belajar meningkatkan efektivitas.	3	5	4,15	Tinggi
KIND6: Dengan menggunakan aplikasi SIA anda mendapatkan manfaat dalam pekerjaan.	2	4	3,03	Sedang

#### 4.5 Hasil Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas dilanjutkan ke pengujian hipotesis dengan menggunakan model struktural *path coefficients* untuk memprediksi hubungan antar variabel yang diuji. Jika *t-statistics* lebih tinggi dari *t-table* maka hipotesis terdukung. Tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga nilai signifikansinya  $>1,96$  maka hipotesis diterima. Berikut adalah hasil uji hipotesis:

Tabel 4.9 Hasil *Path Coefficients*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ((O/STERR))
kepuasan pengguna - > kinerja individu	0.557570	0.553036	0.022917	0.022917	13.824882
kualitas informasi - > kepuasan pengguna	0.363909	0.355753	0.605176	0.605176	5.356659
kualitas layanan -> kepuasan pengguna	0.034121	0.033721	0.067293	0.067293	1.411778
kualitas sistem -> kepuasan pengguna	0.265569	0.272157	0.033830	0.033830	7.777560

Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	Keterangan
H1	Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	Ditolak
H2	Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.	Diterima
H3	Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	Diterima
H4	Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.	Diterima

Sumber: Data primer diolah, 2017

#### 4.6 Hasil dan Analisa

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, hipotesis 2,3, dan 4 diterima karena nilai  $t\text{-statistic} > 1,96$  sedangkan hipotesis 1 ditolak dengan nilai  $t\text{-statistic} < 1,96$ . Selain itu dapat dilihat di tabel 4.10 pada bagian original sampel memiliki nilai positif sehingga dapat dikatakan semua hipotesis memiliki arah yang positif.

##### 4.6.1 Hipotesis Pertama (H1)

Hipotesis pertama (H1) : “Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna” dinyatakan **ditolak** karena menunjukkan probabilitas signifikansi nilai  $t\text{-statistic} < 1,96$  yaitu 1,4. Oleh sebab itu, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil

tersebut berbeda dengan penelitian sebelumnya dari Myers et. al. (1997), Istianingsih dan Utami (2009) yang mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian sebelumnya oleh Indira dan Dwi (2012) mendukung hipotesis tidak diterima atau kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dilihat dari indikator kualitas layanan terdapat 15 indikator dan dari 15 indikator hanya terdapat 6 indikator yang valid. Hal ini menunjukkan bahwa 6 indikator tersebut tidak dapat mewakili kualitas layanan dalam hipotesis pertama karena jumlahnya yang terlalu sedikit. Sembilan indikator yang tidak valid kemungkinan disebabkan adanya kata-kata yang bias atau kurang jelas sehingga responden kurang memahami pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna atau hipotesis tidak diterima.

#### 4.6.2 Hipotesis Kedua (H2)

Hipotesis Kedua (H2) : “Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna” dinyatakan **diterima** karena menunjukkan probabilitas signifikansi nilai *t-statistic* >1,96 yaitu 7,7. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.



Kualitas sistem memiliki arah positif terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat di tabel 4.9 bagian Original Sampel (bertanda positif atau negatif) dengan nilai 0,3 sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem maka kepuasan pengguna juga semakin tinggi. Dilihat dari nilai deskripsi statistik tampak bahwa rata-rata nilai kualitas sistem dan kepuasan pengguna tinggi (tabel 4.8 hasil tanggapan responden). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang diberikan dari program baik sehingga memberikan kepuasan bagi penggunanya. Sebagian besar perusahaan menggunakan program MySAP, sehingga dapat dikatakan bahwa MySAP memiliki kualitas sistem yang baik bagi penggunanya. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya dari McGill et. al. (1998), Istianingsih dan Utami (2009).

#### 4.6.3 Hipotesis Ketiga (H3)

Hipotesis Ketiga (H3) : “ Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna” dinyatakan **diterima** karena menunjukkan probabilitas signifikansi nilai *t-statistic* >1,96 yaitu 5,4. Hasil ini mengindikasikan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

Kualitas informasi memiliki arah positif terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat di tabel 4.9 bagian Original Sampel (bertanda positif atau negatif) dengan nilai 0,4 sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi maka kepuasan pengguna juga semakin tinggi. Dilihat

dari nilai deskripsi statistik tampak bahwa rata-rata nilai kualitas informasi dan kepuasan pengguna tinggi (tabel 4.8 hasil tanggapan responden). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang diberikan dari program baik sehingga memberikan kepuasan bagi penggunanya. Rata-rata program yang digunakan adalah MySAP yang dapat dikatakan bahwa MySAP memiliki kualitas informasi yang baik. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya dari Delone & Mc. Lean (1992), Istianingsih dan Utami (2009) dan berbeda dengan penelitian Argica (2015) yang menyatakan kualitas tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna.

#### 4.6.4 Hipotesis Keempat (H4)

Hipotesis Keempat ( H4) : “Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Kinerja Individu” dinyatakan **diterima** karena menunjukkan probabilitas signifikansi nilai *t-statistic* >1,96 yaitu 13,8. Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.

Kepuasan pengguna memiliki arah positif terhadap kinerja individu dapat dilihat di tabel 4.9 bagian Original Sampel (bertanda positif atau negatif) dengan nilai 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna maka kinerja individu juga semakin tinggi. Dilihat dari nilai deskripsi statistik tampak bahwa rata-rata nilai kepuasan pengguna dan kinerja individu tinggi (tabel 4.8 hasil tanggapan

responden). Kondisi ini menunjukkan bahwa responden puas dengan sistem yang ada di perusahaan dan membuat meningkatnya kinerja individu. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya dari Livari (2005), Istianingsih dan Utami (2009).

