

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Dalam proses penyebaran dan pengumpulan kuisisioner ini peneliti mendatangi langsung setiap SKPD yang mempunyai operator SIMDA yang ada di Kabupaten Mukomuko. Kuisisioner diberikan kepada 60 pegawai dari seluruh SKPD yang terdiri atas bendahara/staf bagian keuangan yang berpartisipasi dalam penggunaan aplikasi SIMDA, dari kuisisioner yang diberikan sebanyak 16 eksemplar tidak dikembalikan sehingga total kuisisioner yang dikembalikan sebanyak 44 eksemplar dan semuanya dapat digunakan untuk diolah serta tingkat pengembalian kuisisioner sebesar 73,3%.

Tabel 4.1
Distribusi Kuisisioner

Kuisisioner yang disebar	60 eksemplar
Kuisisioner yang tidak dikembalikan	16 eksemplar
Kuisisioner yang dikembalikan	44 eksemplar
Kuisisioner yang layak digunakan	44 eksemplar
Tingkat pengembalian	$44/60 \times 100\% = 73,3\%$
Tingkat pengembalian yang layak digunakan	$44/44 \times 100\% = 100\%$

Sumber: Data primer diolah (2017)

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden menyajikan identitas responden yang meliputi umur responden dan lama menggunakan aplikasi SIMDA. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan sebanyak 60 kuisisioner kepada para

operator SIMDA. Untuk memperjelas profil dan karakteristik sampel pada penelitian ini maka peneliti mengelompokkan sampel seperti sebagai berikut ini :

Tabel 4.2
Data Statistik Karakteristik Responden

No.	Syarat yang dibutuhkan	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur 20-30	12 orang	27 %
	Umur 31-40	23 orang	52 %
	Umur 41-50	5 orang	11 %
	Umur 50-60	4 orang	10 %
	Total	44 orang	100 %
2	Lama menggunakan komputer		
	1-5 tahun	12 orang	27 %
	6-10 tahun	14 orang	32 %
	11-15 tahun	13 orang	30 %
	Diatas 16 tahun	5 orang	11 %
Total	44 orang	100 %	

Dari data karakteristik responden diatas dapat disimpulkan bahwa umur para responden didominasi oleh umur 31-40 tahun sebanyak 23 orang dengan tingkat persentase sebesar 52%. Terkait dengan lama menggunakan komputer dapat disimpulkan bahwa para responden menggunakan komputer didominasi 6-10 tahun sebanyak 14 orang dengan tingkat persentase 32%.

C. Uji Kualitas Instrumen

1. Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji dan menganalisis struktur dari hubungan atau korelasi di antara sejumlah besar variabel dengan menerangkan korelasi yang baik antara variabel, yang diasumsikan untuk mempresentasikan dimensi-dimensi dalam data. Dalam penelitian ini digunakan program SPSS untuk menguji validitas data dengan menggunakan nilai *Kaiser Meyer Olkin-measure of sampling adequacy (KMO-MSA)*. Hasil pengujian tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.3
Uji Validitas
KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,711
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	194,940
	Df	6
	Sig.	,000

Tabel 4.4
Component Matrix(a)

	Component
	1
KUALITAS SISTEM	,752
KUALITAS INFORMASI	,964
KUALITAS PELAYANAN	,921
KEPUASAN PENGGUNA	,965

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a. 1 components extracted.

Berdasarkan hasil pengujian validitas diatas untuk setiap variabel dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini valid dan saling berkorelasi dengan baik, hal ini dapat

dilihat dari table 4.3 dimana nilai *Kaiser Meyer Olkin* mengenai *measure of sampling adequacy (KMO MSA)* sebesar 0,711 berada diatas syarat agar data dikatakan valid yaitu $> 0,5$, dengan signifikansi 0,000 serta pada table 4.4 ditunjukkan dengan loading faktor $> 0,30$.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi pada objek dan data, memastikan bahwa instrumen yang digunakan untuk objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini digunakan metode *internal consistency* dengan teknik *Cronbach's Alpha (CA)*. Hasil pengujian tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.5
Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Sistem	,795	10
Kualitas Informasi	,934	6
Kualitas Pelayanan	,894	7
Kepuasan Pengguna	,963	11

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.5 diatas untuk setiap variabel dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini reliabel, ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha (CA)* sebesar 0,795 untuk variabel kualitas sistem (X1), 0,934 untuk variabel kualitas informasi (X2), 0,894 untuk variabel kualitas pelayanan (X3), dan 0,963 untuk variabel kepuasan pengguna (Y), hasil ini berada diatas syarat agar data dikatakan reliabel yaitu *Cronbach's Alpha* $> 0,7$.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil pengujian tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters(a,b)	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,13101060
Most Extreme Differences	Absolute	,122
	Positive	,085
	Negative	-,122
Kolmogorov-Smirnov Z		,806
Asymp. Sig. (2-tailed)		,534

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Berdasarkan hasil pengujian uji normalitas pada table 4.6 diatas untuk setiap variabel dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini tersebar atau terdistribusi secara normal, ini dapat dilihat dari nilai Sig 0,534, hasil ini berada diatas syarat data dapat dikatakan terdistribusi secara normal yaitu dengan nilai sig > 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, karena itu

pengujian ini harus memastikan bahwa penelitian ini menghasilkan data yang menunjukkan bahwa antara variabel independen tidak terdapat korelasi. Pengujian ini menguji adanya korelasi atau tidak antar variabel independen dari nilai *variance inflation factors (VIF)* dan *tolerance (TOL)*. Hasil pengujian tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7
Uji Multikolinearitas
Coefficients(a)

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KUALITAS SISTEM	,658	1,520
	KUALITAS INFORMASI	,156	6,423
	KUALITAS PELAYANAN	,168	5,947

a Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada table 4.7 diatas untuk setiap variabel independen dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini tidak terdapat korelasi, ini dapat dilihat dari nilai *variance inflation factors (VIF)* dan *tolerance (TOL)* masing-masing adalah kualitas sistem (X1) sebesar 1,520 dan 0,658, kualitas informasi (X2) sebesar 6,423 dan 0,156, kualitas pelayanan (X3) 5,947 dan 0,168. Hasil ini berada diatas syarat untuk nilai $VIF < 10$ dan $TOL > 0,1$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah menghasilkan data yang dapat memastikan bahwa pada penelitian ini memiliki varian dari residual yang berbeda. Dalam uji ini digunakan Uji

Glejser yang dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Hasil pengujian ini sebagai berikut :

Tabel 4.8
Uji Heteroskedastisitas
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,070	,100		,698	,489
	KUALITAS SISTEM	,012	,020	,113	,613	,543
	KUALITAS INFORMASI	,097	,059	,626	1,650	,107
	KUALITAS PELAYANAN	,116	,056	,757	2,075	,054

a Dependent Variable: RES2

Berdasarkan hasil uji heteroskedestisitas pada table 4.8 diatas untuk setiap variabel independen dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini memiliki varian dari residual yang berbeda, hal ini dapat dilihat dari nilai sig untuk masing-masing variabel dimana kualitas sistem (X1) memiliki nilai sig 0,543 kualitas informasi (X2) memiliki nilai sig 0,107, dan kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai sig 0,054. Hasil ini berada diatas syarat untuk Sig > 0,05. Sehingga model regresi bebas dari heteroskedestisitas.

D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

1. Analisis Regresi Berganda

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan tabel 4.9 dapat diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Pengguna} = 0,304 + 0,126 \text{ KS} + 0,953 \text{ KI} + 0,135 \text{ KP} + e$$

2. Uji Statistik Deskriptif

Tabel 4.9
Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS SISTEM	44	2,20	4,80	3,5182	,68684
KUALITAS INFORMASI	44	3,67	5,00	4,2197	,48194
KUALITAS PELAYANAN	44	3,71	5,00	4,2305	,48929
KEPUASAN PENGGUNA	44	3,82	5,00	4,1963	,47418
Valid N (listwise)	44				

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dideskripsikan bahwa jumlah responden (N) sebanyak 44 responden. Variabel kualitas sistem memiliki nilai minimum 2,20, nilai maximum 4,80, mean 3,5182 dan standar deviasi 0,68684. Variabel kualitas informasi memiliki nilai minimum 3,67, nilai maximum 5,00, mean 4,2197 dan standar deviasi 0,48194. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai minimum 3,71, nilai maximum 5,00, mean 4,2305 dan standar deviasi 0,48929. Sedangkan untuk variabel kepuasan pengguna memiliki nilai minimum 3,82, nilai maximum 5,00, nilai mean 4,1963, serta standar deviasi 0,47418.

3. Uji F

Tabel 4.10
Uji F
ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,930	3	2,977	161,336	,000(a)
	Residual	,738	40	,018		
	Total	9,668	43			

a Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI

b Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan tabel 4.9 diatas yang menunjukkan nilai sig F sebesar $0,000 < \alpha 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMDA.

4. Uji t

Tabel 4.11
Uji Nilai t
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,304	,186		1,641	,109
	KUALITAS SISTEM	,126	,037	,183	3,401	,002
	KUALITAS INFORMASI	,953	,109	,968	8,745	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,135	,103	,140	1,312	,007

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Hasil dari pengujian t menggunakan SPSS versi 15 ini menghasilkan data tabel 4.10 diatas. Berdasarkan tabel tersebut maka dapat menghasilkan kesimpulan mengenai pengujian secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

- 1) Hasil Pengujian Hipotesis 1 (Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna SIMDA).

Berdasarkan hasil uji parsial yang telah dilakukan antara variabel independen kualitas sistem (X1) terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y), menunjukkan bahwa nilai sig sebesar $0.002 < 0,05$, koefisien regresi sebesar 0,126 sehingga H1 diterima. Hal ini menunjukkan Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMDA.

2) Hasil Pengujian Hipotesis 2 (Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna SIMDA).

Berdasarkan hasil uji parsial yang telah dilakukan antara variabel independen kualitas informasi (X2) terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y), menunjukkan bahwa nilai sig sebesar $0.000 < 0,05$, koefisien regresi sebesar 0,953 sehingga H2 diterima. Hal ini menunjukkan Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMDA.

3) Hasil Pengujian Hipotesis 3 (Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIMDA).

Berdasarkan hasil uji parsial yang telah dilakukan antara variabel independen kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y), menunjukkan bahwa nilai sig sebesar $0.007 < 0,05$, koefisien regresi sebesar 0,135 sehingga H3 diterima. Hal ini menunjukkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMDA.

5. Uji Koefisien Determinasi ($Adj R^2$)

Tabel 4.12
Uji Koefisien Determinasi ($Adj R^2$)
Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,961(a)	,924	,918	,13583

a Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI

b Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil pengujian koefisien deteminasi pada table 4.11 diatas dengan menggunakan SPSS versi 15, nilai *R square* yang diperoleh adalah sebesar 0,918 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna

SIMDA di Kabupaten Mukomuko dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan sebesar 91,8 %, sedangkan sisanya yaitu sebesar 8,2 % merupakan persentase yang dimiliki oleh variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen, namun variabel independen tersebut tidak digunakan dalam model penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

E. Pembahasan (Interpretasi)

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna SIMDA.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMDA, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novian (2016), Prasajo (2015), Septiana, dkk (2014), dan Ajoye (2014) yang menghasilkan kesimpulan kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMDA karena kecepatan akses dan kemudahan dalam menggunakan SIMDA yang dalam sistem ini sendiri banyak terdapat pilihan alat keuangan yang dapat mempersingkat pekerjaan sehingga SIMDA ini memberikan peningkatan kepuasan bagi pengguna. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Sudarmadi (2010) dan Indra (2014) mereka menyimpulkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna SIMDA

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMDA, maka penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Novian (2016), Prasojo (2015), Septiana, dkk (2014), Ajoye (2014), dimana dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMDA karena informasi yang dihasilkan akurat, baik, lengkap, handal, mudah dipahami dan berkualitas serta dapat dipertanggungjawabkan. Sedangkan hasil penelitian Indra (2014) berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan ini, dimana menurut Indra kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMDA.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIMDA.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, maka penelitian ini memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Novian (2016), Prasojo (2015), Septiana, dkk (2014), Ajoye (2014), yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMDA, dimana pelayanan yang diberikan oleh vendor paket program aplikasi akuntansi baik maka akan meningkatkan kepuasan pengguna SIMDA. Sedangkan hasil penelitian Indra (2014) berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan ini, dimana

menurut Indra kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMDA.