### ANALISIS PENGARUH *FAIRNESS* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ATAS UNIT SISTEM INFORMASI

# ANALISYS OF THE FAIRNESS IMPACT ON USER'S SATISFACTION OF INFORMATION SYSTEM UNIT

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

MUHAMMAD ZAKARIYA 20030410234

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA 2010

### HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

### SKRIPSI ANALISIS PENGARUH *FAIRNESS* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ATAS UNIT SISTEM INFORMASI



#### **HALAMAN PENGESAHAN**

#### **SKRIPSI**

# ANALISIS PENGARUH FAIRNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ATAS UNIT SISTEM INFORMASI

#### Diajukan oleh:



#### **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama

: Muhammad Zakariya

Nomor Mahasiswa

: 20030410234

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: " Analisis Pengaruh Fairness Terhadap Kepuasan Pengguna ata Unit Sistem Informasi"

Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 Maret 2010

<u>Muhammad Zakariya</u> 20030410234

#### HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

#### **MOTTO:**

Allah akan menaikkan orang-orang yang beriman dari kamu dan orang-orang dari kamu yang berilmu dengan bebrapa derajat.

(Q.S: Mujadalah, 11)

Sebaik-baiknya manusia bermanfaat bagi manusia yang lain

(Hadist Rasul)

Kesabaran yang sejati adalah ketika kamu memaafkan seseorang yang bersikap sangat buruk terhadapmu dan menentangmu, sementara kamu mempunyai kemampuan untuk membalasa dendam kepadanya.

(Hadist Riwayat Rasul)

#### SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK:

Kedua orang tuaku tercinta

Kakak dan adiku tersayang

Tanti Rizqiyah tersayang

Almamaterku

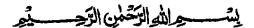
#### INTISARI

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen dalam pengambilan keputusan. Salah satu kesuksesan dalam pengembangan sistem informasi adalah adanya kepuasan pengguna, tidak hanya terhadap sistem informasi melainkan terhadap unit sistem informasi. Keterlibatan pengguna selama pengembangan sistem informasi menjadi syarat utama kesuksesan sistem informasi yang pada akhirnya menciptakan efektifitas sistem informasi.

Studi ini menggunakan teori keadilan (fairness) yang meliputi keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh fairness terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi. Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda untuk menganalisis data primer yang terkumpul dari berbagai unit kerja. Hasil menunjukkan bahwa keadilan distributif berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi keadilan prosedural tidak berpengaruh positif singifikan, hasil juga menunjukkan bahwa keadilan interaksional berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi.

Kata kunci: fairness, keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif dan kepuasan pengguna..

#### KATA PENGANTAR



Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan yang tidak dapat dihitung secara matematis, baik kenikmatan jasmani maupun kenikmatan rohani sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga sampai pada Nabi Besar Muhammad SAW. Beliaulah sebagai nabi akhiruzzaman yang telah membawa kita kedalam tata kehidupan yang beradab.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul skripsi ini adalah "ANALISI PENGARUH FAIRNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ATAS UNIT SISTEM INFORMASI"

Selanjutnya terima kasih penulis ucapkan kepada:

- Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama peneliti menyelesaikan studi.
- Fauziyah,SE.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membimbing penulisan skripsi.
- Pimpinan dan seluruh staf sistem informasi akademik dan olah data Universtas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin dan informasi dalam penelitian ini

4. Ucapan terima kasih tidak terhingga kepada Ayah (H. Machfudli) dan Ibunda (Hj. Jauhariyah) atas doa yang selalu menyertai di setiap langkah hidup baik suka maupun duka, dan bimbingannya yang telah mendidik dan mengajarkan kedisiplinan serta memberi kasih sayang yang tidak dapat dilukiskan dengan kata-kata.

5. Saudara-saudara kandung, kaka' dan adik-adik yang telah memberikan kasih sayang dan do'a yang tidak henti-hentinya.

6. Mba' Nada yang selama ini mensuport dalam terlaksananya karya ini.

7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi jawaban kuesioner yang diajukan peneliti.

 Para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kepada semua pihak, peneliti terbuka untuk saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan karya ini. Akhir kata peneliti berharap skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut:

Yogyakarta, 27 Maret 2010

**Penulis** 

Muhammad Zakariya

### **DAFTAR ISI**

HALAMA	AN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING		
HALAMAN PENGESAHAN		iii
HALAMAN PERNYATAAN		iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN		v
INTISARI		vi
ABSTRACT		vii
KATA PENGANTAR		viii
DAFTAR ISI		<b>x</b>
DAFTAR TABEL		xiii
DAFTAR GAMBAR		xiv
DAFTAR LAMPIRAN		xv
BAB I PENDAHULUAN		1
A.	Latar Belakang Penelitian	1
В.	Rumusan Masalah	4
C.	Tujuan Penelitian	4
D.	Manfaat Penelitian	5
DADIIT	NJAUAN PUSTAKA	6
BABILII	NJAUAN PUSTAKA	6
A.	Landasan Teori	6
	1. Pengertian Sistem Informasi	6
	2. Fairness	6

	3. Procedural Justice	7
	4. Distributive Justice	10
	5. Interactional Justice	12
	6. Kepuasan Pengguna	13
В.	Penelitian Terdahulu	15
C.	Hipotesis Penelitian	16
D.	Model Penelitian	18
BAB III M	ETODA PENELITIAN	19
<b>A.</b> ,	Objek dan Subjek Penelitian	19
В.	Teknik Pengambilan Sampel	19
C.	Jenis Data	20
D.	Teknik Pengumpulan Data	20
E.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
F.	Uji Kualitas Instrumen	27
G.	Analisis Data dan Uji Hipotesis	28
BAB IV A	NALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	31
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	31
	1. Sejarah Berdirinya UMY	31
	2. Visi, Misi dan Tujuan UMY	32
	3. Unit Sistem Informasi UMY	33
В.	Analisis Deskriptif	34
C.	Pengujian Instrumen	38

	1. Uji Validitas	38
	2. Uji Reliabilitas	40
D	Analisis Regresi dan Uji Hipotesis	41
	1. Analisis Regresi Linier Berganda	41
	2. Analisis Uji F	43
	3. Analisis Uji Regresi Parsial (t-Test)	44
	4. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> )	45
E.	Pembahasan	46
BAB V K	ESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	50
Α	. Kesimpulan	50
В	Saran	52
C	. Keterbatasan Penelitian	53
DAFTAI	RPUSTAKA	
LAMPIR	AN	

### DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Skala Tingkat Pengembalian Kuesioner	35
Tabel 4.2.	Profil Responden Berdasarkan Gender	35
Tabel 4.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.4.	Profil Responden Berdasarkan Unit Kerja	36
Tabel 4.5.	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	37
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Keadilan Prosedural	38
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Keadilan Interaksional	39
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Keadilan Distributif	39
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	39
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	40
Tabel 4.11.	Hasil Uji Regresi	41
Tabel 4.12.	Hasil Uji Regresi Simultan (uji F)	43
Tabel 4.13.	Hasil Uji Regresi Parsial (uji t)	44
Tabel 4.14.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	46

### DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Mo	del Penelitian	18
----------------	----------------	----

#### BAB I

#### **PENDAHULUAN**

#### A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan sistem informasi akhir—akhir ini telah menjadi tuntutan dalam perusahaan ataupun organisasi untuk mampu memanfaatkan informasi pada efektifitas bisnis dan mengintegrasikan sistem informasi kedalam proses bisnis. Apalagi sistem informasi sekarang ini berkembang begitu cepat, menghasilkan keunggulan-keunggulan yang signifikan bagi proses bisnis. Banyak organisasi sekarang ini baik sektor industri maupun sektor pemerintahan fundamental tergantung pada sistem informasi. Sistem informasi juga mempunyai peran stratejik dalam proses bisnis perusahaan yaitu membantu manajemen dalam hal menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung dalam mengambil keputusan.

Pengembangan sistem informasi juga diyakini merupakan upaya strategis perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan kinerja sekaligus upaya memposisikan diri dalam persaingan, namun pengembangan sistem informasi tidak semudah yang dibayangkan, berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi diantaranya adalah faktor keterlibatan dan partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, kompleksitas sistem, efektifitas sistem. Keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi merupakan suatu keuntungan yang besar dalam proses bisnis

sehingga dapat mencapai tujuan organisasi, mempermudah tugas-tugas kerja hingga memenangkan persaingan bisnis.

Pengembangan sistem informasi terdiri dari beberapa tahapan dimana pada setiap tahapan memerlukan kemampuan-kemampuan tertentu yang sangat menentukan akan keberhasilan pengembangan sistem informasi itu. Dengan demikian, didalam pengembangan sistem informasi, seorang pengembang dituntut harus mempunyai pengetahuan teknologi informasi terkini, mengembangkan kemampuan interpersonal, dan harus memahami serta melaksanakan strategi keterlibatan selama proses pengembangan sistem informasi (Hunton & Price, 1994), Pengembangan sistem informasi tidak hanya melibatkan hardware dan software tetapi juga berkaitan dengan tingkah laku manusia didalamnya. Pengembangan sistem informasi juga akan terlihat sebagai proses pembuatan keputusan dimana peran sosial memainkan peran penting dalam menentukan outcome dan reaksi dari outcome itu (Guimaraes & Igbaria; 1997, Ives & Olson; 1984). Sebagai investasi yang mahal dalam pengembangan sistem informasi diperlukan mengambil keputusan, pertimbangan secara matang, sehingga sistem dapat efektif. Sebuah hubungan yang dekat antara pengembang dan pemakai adalah prasyarat pembuatan sistem yang efektif (Beath & Orlikowski, 1994). Suatu sikap positif ke arah departemen sistem informasi mungkin meningkatkan tujuan pengguna berkerjasama dengan departemen SI.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Obyung Kwun dan Khaled A.Alshare pada tahun 2007 yang meneliti tentang

pengaruh *fairness* pada kepuasan pengguna dan departemen sistem informasi. Dalam hal ini keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem merupakan faktor yang kritis bagi keberhasilan sistem itu, namun dalam keterlibatan itu akan memunculkan kendala dimana tidak adanya keadilan selama proses pengembangan. Dalam penelitian ini keadilan menggunakan tiga dimensi teori *fairness* yaitu prosedural, interaksional, dan distributif.

Beberapa studi telah memperlihatkan kesuksesan sistem informasi berdasar teori *fairness*, pentingnya persepsi seluruh pengguna dalam meningkatkan kepuasan pengguna dengan sistem informasi tetapi tidak memperhatikan kepuasan pengguna dengan departemen sistem informasi, dimana departemen sistem informasi (SI) itu sendiri merupakan salah satu faktor penting dalam kesuksesan sistem informasi. Menurut penelitian teori keadilan, kejujuran pada proses pembuatan keputusan mempengaruhi kepuasan organisasi dan otoritasnya seperti *outcome* (Folger & Konovsky, 1989). Hubungan antara pengguna dengan departemen SI adalah pusat kesuksesan dari pengembangan sistem informasi, dimana kejujuran antara pengguna dengan departemen akan memudahkan pembuatan sistem informasi serta perlu sikap positif untuk hubungan kerjasama dalam pembuatan keputusan tim (Korsgaard et al., 1995).

Dalam pengembangan sistem informasi terutama pengembang bukan saja berdasarkan outcome dan prosedur yang ada, melainkan pada penerimaan pengguna tentang peranan pengguna terhadap departemen sistem informasi demi terciptanya sistem yang efektif. Pada latar belakang yang telah diuraikan

di atas dan pentingnya mengetahui pengaruh keadilan (fairness) dan kepuasan pengguna terhadap departemen sistem informasi maka peneliti tertarik untuk menganalisis masalah tersebut dalam suatu penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Fairness terhadap Kepuasan Pengguna atas Unit Sistem Informasi".

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari judul yang diangkat untuk menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

- 1. Apakah *procedural justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi?
- 2. Apakah *interactional justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi?
- 3. Apakah *distributif justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- Menguji pengaruh procedural justice terhadap kepuasan pengguna atas sistem informasi.
- 2. Menguji pengaruh *interactional justice* terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi.

3. Menguji pengaruh *distributive justice* terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi.

#### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat teoritis

Yaitu sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, metode penelitian sistem informasi yang berkaitan dengan kejujuran serta keadilan pada pengguna dalam pengembangan SI terhadap kepuasan pengguna pada unit sistem informasi, yang diharapkan bagi peneliti selanjutnya memasukan faktor lain yang akan menghasilkan hubungan baru diantara konstruksi.

#### 2. Manfaat praktis

#### a. Bagi praktisi

Bagi pengembang sistem, supaya mempertimbangkan aspek sosial dan interpersonal pada pengembangan sistem dimana akan memperbaiki kepuasan pengguna dengan unit sistem informasi, memperbaiki persepsi akan keadilan dalam proses pengembangan sistem dan memperbaiki keadilan pada perlakuan interpersonal selama pengembangan.

#### b. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

#### BAB II

#### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

### 1. Pengertian Sistem Informasi

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen dalam pengambilan keputusan. Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi. Sistem informasi didefinisikan sebagai suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan berbagai laporan yang diperlukan. Jadi definisi sistem informasi secara teknis adalah suatu pengelolaan orang, data, proses, dan teknologi informasi yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyediakan output berupa informasi yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan organisasi Loudon & Loudon (2002).

#### 2. Fairness

Berdasarkan teori keadilan, telah memperlihatkan pentingnya persepsi pemakai secara keseluruhan dari kejujuran dalam meningkatkan kepuasan dengan sistem informasi, keadilan dapat diartikan terpenuhinya suatu hak. Fakta-fakta menyatakan bahwa perlakuan adil berhubungkan dengan perilaku kerja yang menguntungkan dan performa kerja yang tinggi (Gilliand, 1994). Pada sebuah konsekuensi itu atau keuntungan lain,

berbagai praktikal human resource telah memeriksa kembali. Pemakai seharusnya memeriksa atau mengevaluasi keadilan pada tiga kelas dari event, pertama outcome yang mereka terima dari organisasi itu (distributive justice), kedua perlakuan formal atau cara dari pengalokasian outcome (procedural justice), ketiga perlakuan interpersonal yang diterima dari pembuatan keputusan organisasi (interactional justice).

Berdasar pada teori tentang equity (Adams, 1965). Umumnya menghubungkan pada sebuah persepsi dari keadilan yang muncul. Dimana dalam pengembangan sistem informasi keadilan merupakan hal yang perlu mendapat perhatian, dalam mendapatkan outcome yang diinginkan, dalam hal ini hendaknya lingkungan organisasi dapat mendukung untuk saling berpartisipasi dan mengelola manajemen inovatif. Dalam pengelolaan ini hendaknya meningkatkan hubungan antar pribadi satu dengan lainya, melalui sistem komunikasi yang efektif dan memberikan umpan balik yang berkesinambungan. Ada beberapa jenis tipe keadilan yakni keadilan prosedural, keadilan distributif, dan keadilan interaksional.

#### 3. Procedural Justice

Terminology procedural justice digunakan untuk menggambarkan pengembangan proses pengambilan keputusan yang dipersepsikan menjadi fair atau menurut perilaku Norma yang diterima yaitu keterbukaan (fairness). Persepsi procedural justice menggambarkan faktor affectif antara partisipasi dan hasilnya, masalah keterbukaan proses adalah penting

karena itu mempengaruhi *attitude* dan *behavior* pihak yang berpengaruh.

Laventhal (1980) dalam Hunton dan Price (1994) mengajukan enam aturan *procedural justice* yang di identifikasi dari penelitian yang telah dilakukan

- Konsistensi. Prosedur yang diterapkan secara konsisten dari waktu ke waktu dan orang ke orang.
- b. Bias of Suppression. Prosedur dapat melepaskan kepentingan pembuat keputusan - keputusan dari pengaruh proses atau hasilnya.
- c. Accuracy of information. Proses dapat mendorong keputusan berdasarkan pada informasi akurat.
- d. Correctability. Proses dapat membetulkan seluruh keputusan yang lemah.
- e. Representativeness. Keseluruhan proses pengambilan keputusan yang mencakup nilai dan pandangan pihak yang berpengaruh harus dipertimbangkan.
- f. Ethicality. Proses pengambilan keputusan harus sesuai dengan norma dan standar yang dapat diterima etika dan moralitas.

Teori keadilan prosedural berhubungan dengan keadilan dan kelayakan prosedur yang digunakan untuk mengalokasikan keputusan-keputusan dalam organisasi. Perspektif komponen-komponen struktural mengatakan bahwa keadilan prosedural merupakan suatu fungsi mengenai sejauh mana sejumlah aturan-aturan prosedur dipenuhi atau dilanggar. Pentingnya keadilan prosedural dijelaskan oleh dua teori menurut teori control oleh Thibaut & Walker (1975). Individu mempunyai sebuah

keinginan untuk mengontrol apa yang terjadi padanya prosedur yang adil adalah berharga sebab mereka menginginkan control atas *outcome*. Yang kedua adalah model nilai *group* (value-group model) oleh Lynd & Tyler (1988) berargumen bahwa individu mempunyai sebuah keinginan anggota yang bernilai dari timnya dan prosedur keadilan di inginkan karena mereka mengindikasikan bahwa individu adalah berarti.

Untuk mencapai keadilan prosedural, Minton dkk. (1994) mengajukan tiga syarat pokok yang harus dipenuhi. Pertama, dalam prosedur tersebut terjadi proses pengambilan keputusan yang terdiri dari beberapa orang, bukan tunggal. Ini dirasa penting dalam rangka *check* dan *balance* dalam pengambilan keputusan. Bila harus ada tawar-menawar, sebuah tim cenderung akan menghasilkan keuntungan bersama (Thompson dkk., 1996). Disamping itu, beberapa orang yang terlibat didalamnya akan saling menukar informasi sehingga pendapat dan keputusan yang muncul lebih akurat.

Kedua, Tim pengambil keputusan memiliki kekuatan yang merata diantara para anggotanya, selaras dengan syarat pertama di atas, dominasi seseorang akan dihindari sehingga kontrol dalam keputusan akurat. Bila terjadi dominasi, syarat pertama tadi menjadi kurang berarti.

Ketias setiap anggota tim yang terlibat pengambilan keputusan harus berkesempatan mendapatkan masukan yang sama. Ketidak seimbangan masukan juga akan mengarah pada dominasi bagi yang memilikinya. Dengan masukan yang tidak seimbang akan terjadi juga bias

dalam keputusan. Kondisi semacam ini juga mencerminkan prosedur yang tidak adil. Ketiga syarat yang saling terkait tersebut juga perlu dibarengi oleh syarat lain. Tyler (1994) menyebutkan bahwa prosedur yang dilakukan harus dilandasi oleh netralitas, kejujuran, dan rasa hormat.

#### 4. Distributive Justice

Keadilan distributif (distributive justice) adalah suatu segmen dari teori keadilan organisatoris, yang menekankan pada persepsi dari keadilan distributif Dalam didalam alokasi hasil. kewajaran mengemukakan bahwa sebuah keputusan adil adalah sesuatu dimana terdapat keseimbangan atau persamaan rasio dalam bagaimana seseorang diperlakukan, (Conlon, 1993; Frxell, 1992; Aquino, 1990; dalam Pareke, 2002) menyebutkan keadilan distributive didefinisikan sebagai persepsi karyawan tentang keadilan pendistribusian dari Outcome organisasi. Literatur-literatur tentang teori keadilan distributive menyatakan bahwa individu-individu dalam organisasi akan mengevaluasi distribusi hasilhasil (outcome) organisasi, dengan memperhatikan beberapa aturan distributif, yang sering digunakan adalah pertimbangan hak menurut keadilan dan kewajaran (Cohen; Gilliand, 1993 dalam Pareke, 2002).

Prinsip-prinsip keadilan distributif sangat bervariasi (Reis, 1987). Meskipun demikian, ada tiga prinsip yang paling sering diterapkan. Prinsip pertama dikenal dengan teori equity. Secara garis besar prinsip ini mengandung dua hal pokok. Bagian yang diterima seseorang harus sebanding dengan sumbangan yang diberikan, baik dalam bentuk tenaga,

pikiran, uang, maupun yang lain. Disamping itu, kesebandingan bagian yang diterima seseorang juga harus dilihat dengan bagian yang diterima orang lain. Karenanya, bagian yang diterima berdasarkan sumbangan yang diberikan juga harus sebanding dengan bagian orang lain yang juga berdasarkan sumbangan orang yang bersangkutan. Prinsip proposional ini sangat ideal sekaligus tidak mudah untuk diterapkan. Untuk menerapkannya banyak syarat yang harus dipenuhi. Diantaranya, sumbangan yang diberikan seseorang harus terukur. Perbandingan sumbangan antara satu orang dan orang lain dalam perusahaan juga sering sulit dilakukan. Melihat kenyataan maka banyak kritik dilontarkan kepadanya dan modifikasi teori pun banyak diupayakan

Prinsip kedua yang dapat digunakan dalam distribusi adalah kesetaraan atau ekualitas. Bila prinsip ini digunakan, akan terdapat variasi penerimaan yang kecil. Dimungkinkan ada variasi bila ada jenis-jenis pekerjaan atau bagian-bagian dalam satu organisasi atau kelompok. Variasi itu terjadi antar kelompok, bukan didalam masing-masing kelompok. Prinsip ini juga sulit diterapkan. Kritik paling banyak datang berkaitan dengan pengabaian terhadap potensi dan produktivitas kerja. Orang yang lebih pandai, terampil atau produktif mestinya mendapat tidak terlalu sementara prinsip ini imbalan \ lebih tinggi, mempertimbangkannya. Banyak pendapat yang menyatakan bahwa prinsip ini tepat diterapkan pada pola hubungan bukan kerja.

Prinsip ketiga mengutamakan kebutuhan sebagai pertimbangan untuk distribusi. Disini dapat diinterpretasikan bahwa sesorang akan mendapat bagian sesuai dengan kebutuhannya atau kinerjanya dan dalam hubungan kerja makin banyak kebutuhannya maka makin besar upah yang diterima. Sayangnya, kebutuhan yang harus dipenuhi berdasarkan prinsip ini kurang jelas.

### 5. Interactional Justice

Keadilan interaksional (Interactional justice) memperhatiakan persepsi individu pada kualitas dari perlakuan ketika prosedur organisasi diimplementasikan (Bies & Moag, 1986). Dalam organisasi terdapat fakta empirik menyarankan bahwa pekerja menunjukan perhatian pada perlakuan yang mereka terima dari bentuk hak dan kecukupan prosedur pembuatan keputusan formal organiasi. Persepsi dari interactional justice adalah penting dari waktu ke waktu dan tidak terpengaruh oleh kepentingan individu. Keadilan interaksional dapat didefinisikan sebagai bagian dari interaksi interpersonal selama sesi penilaian performance. Keadilan interaksional berhubungan dengan aspek sosial dari keadilan prosedural, keadilan interaksional dalam pengertian yang lebih luas dimana keadilan interaksional umumnya berfokus pada bagaimana seorang pemimpin organisasi memperlakukan bawahannya. Perlakuan itu dinyatakan dalam isi dari pesan yang disampaikan oleh pemimpin dan perlakuan dari perilakunya seperti kesopanan, hormat dan tanggung jawab.

Menurut Bies dan Moag (1986) persepsi keadilan interaksional menunjukan perhatian individu tentang kualitas dari penerimaan perlakuan interpersonal semenjak proses implementasi prosedur organisasi. Bies dan Moag mengidentifikasikan empat kriteria penggunaan dalam keadilan dalam menaksir keadilan interaksional.

- a. Trustfulness atau tingkat dari pembuatan keputusan yang nampak jujur dan bebas dari tipuan
- b. Respect atau tingkat dari pembuatan keputusan yang menghindarkan kekasaran dan ketidak sopanan
- c. Propriety kesopanan dari pertanyaan yang dihubungkan pada apakah pembuatan keputusan menghindarkan menanyakan pertanyaan yang tidak patut atau pembuatan statemen yang merugikan
- d. *Justification* yang dihubungkan pada pemberian penjelasan pembuatan keputusan untuk tindakanya

### 6. Kepuasan Pengguna

Kebanyakan dari penelitian mendiskusikan isu level organisasi pda komputerisasi dalam organisasi publik, kepuasan pengguna banyak sekali digunakan sebagai wakil dari penghitungan. DeLone dan McLean (1992) memberikan tiga alasan untuk itu, pertama kepuasan pemakai mempunyai cermin validitas yang tinggi. Kedua terdapat penggunaan instrumen untuk mengukur dimensi kesuksesan lain (e.g., persamaan). Ketiga ada banyak instrumen untuk mengukur kepuasan pemakai. Kepuasan pemakai (user satisfaction) merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan

sistem informasi. Pemakai adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam penggunaan informasi, pengembangan atas sistem informasi berdasarkan kebutuhan dan keinginan pemakai, pemakai dapat memberikan masukan yang berguna mengenai apa saja yang harus direncanakan oleh pengembang sebagai system analyst. Kepuasan menurut kotler, 1997 mendefinisikan kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang di terima dan yang di harapkan, Kepuasan pengguna adalah kepuasan seseorang terhadap pemakaian sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pemakai dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima.

Kepuasan pemakai menurut Ives, Baroudi dan Olson 1980 (dalam Astuti, 2003) adalah seberapa jauh informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan, kegagalan sistem informasi mungkin karena ketidak mampuan sistem informasi memenuhi harapan pemakai. Kepuasan pemakai merupakan tingkat kepercayaan pemakai sistem pada informasi yang di sediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi. Kepuasan pemakai ditujukan oleh terpenuhinya kebutuhan pemakai dan kemudahan pemakai dalam mengoprasikan sistem informasi sehingga kinerja sistem informasi semakin tinggi.

Kesuksesan informasi dapat diukur dengan empat jenis ukuran yaitu: kepuasan pemakai, penggunaan sistem, kinerja keputusan dan kinerja organisasi. Kepuasan pemakai memiliki tiga dimensi, yaitu:

- a. Kepuasan pemakai tidak dapat dilihat hanya dapat diduga,
- Kepuasan pemakai sering ditentukan oleh sejauh mana hasil pemakai memenuhi atau melebihi harapan seseorang
- c. Kepuasan pemakai mencerminkan hubungan dengan berbagai sikap lainya dari para individual.

Hubungan dari kepuasan pada kesuksesan SI dimulai dengan tahapan paling awal dalam pengembangan SI, beberapa penelitian menunjukan bahwa orang yang menemukan pengalaman dengan sebuah ketidak puasan SI informasi cenderung tidak menggunakanya lagi didalam masa yang akan datang

#### B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Obyung Kwun, Southern University at New Orleans dan Khaled A.Alshare, Emporia State University (2007). Dalam penelitianya yang berjudul the Impact Of Fairness On User's Satisfaction With The IS Departemen dengan tiga variabel independen meliputi procedural justice, interactional justice, distributive justice dan satu variabel dependen meliputi kepuasan pengguna terhadap departemen sistem informasi, dalam penelitian Obyung Kwun dan Khaled A.Alshare, pengumpulan data menggunakan website penelitian komersial (www.zoomeigng.com), dengan mengirimkan kuesioner kepada 2500 manajer middle-level terpilih secara acak.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Obyung Kwun dan Khaled A.Alshare menemukan bahwa keadilan interaksional dan keadilan distributif mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna terhadap departemen sistem informasi, tetapi tidak keadilan prosedural yang mempunyai pengaruh negatif pada kepuasan pengguna dengan departemen sistem informasi. Apalagi keadilan interksional mempunyai pengaruh signifikan positif lebih kuat terhadap kepuasan pengguna dalam departemen sistem informasi.

### C. Hipotesis Penelitian

Teori keadilan telah memperlihatkan pentingnya persepsi pemakai secara keseluruhan dari kejujuran dalam meningkatkan kepuasan dengan sistem informasi, keadilan dapat diartikan terpenuhinya suatu hak Sebuah persepsi akan keadilan dalam proses pembuatan keputusan serta keputusan terhadap alokasi atas outcome dapat mempengaruhi sikap dan lingkungan (Greenberg, 1990), dimana persepsi dari keadilan (fairness) akan memperbaiki efektifitas fungsi dari organisasi (Moore & Love, 2005). Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa persepsi akan kedilan berpengaruh terhadap outcome organisasi, seperti kepuasan terhadap pemakai atas outcome yang yang diterima. Seorang pemakai akan memberikan persepsi kepada organisasi terhadap apa yang diperoleh atas usaha yang telah dilakukan dengan outcome yang diterima dan prosedur-prosedur organisasi yang dijalankan, sehingga efektifitas fungsi lingkungan organisasi terjaga. Keadilan prosedural dapat didefinisikan sebagai persepsi keadilan dalam proses pembuatan keputusan

pada prosedur formal atas *outcome* yang telah dicapai organisasi, pentingnya keadilan prosedural juga dijelaskan oleh teori *control* oleh Thibaut & Walker (1975). Individu mempunyai sebuah keinginan untuk mengontrol apa yang terjadi pada prosedur yang adil sebab individu menginginkan control atas *outcome*, dan teori model nilai group (*value-group model*) oleh Lynd & Tyler (1988) yang berargumen bahwa individu mempunyai sebuah keinginan sebagai anggota yang bernilai dari timnya dan prosedur keadilan diinginkan karena mengindikasikan bahwa individu adalah berarti. Berdasarkan uraian di atas sehingga hipotesis yang diajukan peneliti adalah:

H1 = Keadilan prosedural mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi.

Dalam proses pembuatan keputusan dan keputusan atas outcome organisasi, tidak terlepas dari interaksi berbagai pihak, dimana perlakuan yang diterima memberikan persepsi terhadap organisasi. Keadilan interaksional memperhatikan pada perlakuan individu pada level rasa hormat dan martabat dalam proses pengambilan keputusan (Bies & Moag, 1986). Ketika prosedur organisasi dijalankan, dimana proses pengambilan keputusan harus melibatkan berbagai pihak sehingga interaksi antar pihak terutama seorang pemimpin terhadap bawahan yang akan memberikan persepsi terhadap efektifitas oragnisasi. Sehingga hipotesis yang diajukan peneliti adalah:

H2 = Keadilan interaksional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi.

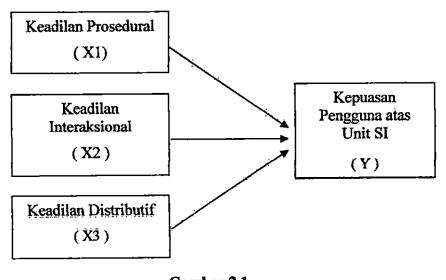
Dalam organisasi pengambilan keputusan dalam pengalokasian hasil atas outcome haruslah sesuai dengan rasio, dimana penerimaan individu sebanding dengan apa yang telah diberikan kepada organisasi, beberapa teori

menyebutkan distributive justice adalah sesuatu dimana adanya keseimbangan atau persamaan rasio dalam alokasi hasil (Greenberg, 2003), kinerja dalam sebuah organisasi akan meningkat sesuai dengan alokasi hasil yang diterima seseorang dan memberikan persepsi terhadap organisasi itu, sehingga efektifitas organisasi terjaga. Hipotesis yang di ajukan:

H3 = Keadilan distributif mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi.

#### D. Model Penelitian

Dari rumusan masalah yang diangkat, serta hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, sehingga dapat digambarkan dalam gambar 2.1 bagaimana model penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terhadap pengaruh keadilan proseedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi.



Gambar 2.1
Model Penelitian

#### **BAB III**

#### **METODA PENELITIAN**

### A. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah Departemen sistem informasi atau unit sistem informasi. Sedangkan. subyek penelitian adalah pengguna sistem informasi di Universitas Muhammadiyah Yogakarta.

### B. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan cara convenience sampling dan purposive sampling. Convenience sampling yaitu teknik pengambilan sampel untuk memilih anggota populasi yang paling mudah untuk ditemui dan dimintai informasi. Sedangkan dalam teknik pengambilan sampel dengan cara purposive sampling untuk menetapkan sampel respondennya dilakukan dengan cara menetapkan bahwa hanya pengguna SI yang mengetahui dan paham tentang proses pengembangan sistem informasi karena kategori inilah yang banyak memberikan kontribusi pada pengembangan sistem informasi dan berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi yang kemudian akan diberikan kuesioner.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan ke pengguna system informasi yang paham terhadap pengembangan sistem informasi dengan tarjet sampel sebanyak 50 sampel untuk dijadikan sebagai responden penelitian dengan asumsi bahwa jumlah tersebut dapat mewakili jumlah

populasi yang ada. Penentuan jumlah sampel ini didasarkan pada pendapat Roscoe yang dikutip oleh Sekaran (1992) dalam Damopolii (2005) yang menyatakan bahwa jumlah sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 pada kebanyakan penelitian sudah terwakili, dan jika sampel terbagi dalam subsampel maka setiap kategori diperlukan minimal 30 sampel.

### C. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara (Indriantoro & Supomo, 1999) Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti untuk tujuan khusus dalam menjawab masalah penelitian. Data ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden mengenai pengaruh keadilan prosedural, keadilan interaksional, dan keadilan distributif terhadap kepuasan pengguna atas Unit sistem informasi.

# D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner. Metode survei adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tersusun sesuai dengan veriabel-variabel dalam penelitian dan langsung diberikan kepada responden untuk diisi oleh responden.

## E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Bagian ini akan menjelaskan mengenai identifikasi dan definisi operasional variabel penelitian serta pengukuran. Penelitian ini mempunyai empat variabel yaitu keadilan prosedural (procedural justice), keadilan interaksional (interactional justice), keadilan distributif (distributive justice), dan kepuasan pengguna atas Unit SI.

### 1. Variabel Independen

### a. Keadilan Prosedural

Keadilan prosedural (*Procedural justice*) didefinisikan sebagai persepsi keadilan dalam proses pembuatan keputusan pada prosedur formal melalui *outcome* yang telah dicapai. Dalam penelitian ini menggunakan enam item pertanyaan untuk mengukur tingkat keadilan yang telah dirasakan pada prosedur formal dalam proses pengembangan SI yang adil. Item pertanyaan tersebut dimodifikasi dari penetian Obyung Kwun, Southern University at New Orleans dan Khaled A.Alshare, Emporia State University (2007), item-item dalam variabel ini adalah:

- Proses pengembangan SI dirancang untuk mengumpulkan informasi akurat yang diperlukan untuk membuat keputusan.
- Proses pengembangan SI didesain untuk menyediakan peluang dan memberikan masukan, kritik atau menolak keputusan yang dibuat.

- 3) Proses pengembangan SI dirancang untuk menghasilkan standar sehingga keputusan dapat dibuat dengan konsisten.
- 4) Proses pengembangan SI dirancang untuk mendengar masukan dari semua orang yang terkena dampak keputusan.
- 5) Proses pengembangan SI dirancang untuk memberikan feedback yang berguna mengenai keputusan dan implementasinya.
- 6) Proses pengembangan SI dirancang untuk merhargai permintaan, klarifikasi atau informasi tambahan tentang keputusan.

#### b. Keadilan Interaksional

Keadilan interaksional (Interactional justice) didefinisikan oleh (Bies & Moag, 1986). sebagai persepsi individu pada kualitas dari perlakuan interpersonal ketika kebijakan dan prosedur organisasi diimplementasikan. Dalam penelitian ini, item pertanyaan difokuskan pada tingkah laku interpersonal dari pengembang SI. Item ini juga mencerminkan derajat bagi pengembang SI memperlakukan pemakai dengan kepercayaan, kebaikan, pertimbangan dan hormat. Keadilan interaksional diukur dengan menggunakan enam item pertanyaan yang dimodifikasi dari penelitian Obyung Kwun, Southern University at New Orleans dan Khaled A.Alshare, Emporia State University (2007). Item-item ini meliputi:

- 1) Unit SI mempertimbangkan pendapat/gagasan pemakai.
- 2) Unit SI mampu menghindari semua bias pribadi.
- Unit SI menyediakan kepada pengguna tanggapan tepat waktu tentang keputusan dan implikasinya.bagi pengguna.
- 4) Unit SI memperlakukan pengguna dengan baik dan penuh pertimbangan.
- 5) Unit SI menunjukan perhatian hak pengguna sebagai seorang pengguna?
- 6) Unit SI mengambil langkah-langkah untuk berhubungan dengan pengguna dengan cara yang benar.

#### c. Keadilan Distributif

Keadilan distributif (Distributive Justice) didefinisikan sebagai persepsi karyawan tentang keadilan pendistribusian dari Outcome organisasi. Keadilan distributif dihubungkan dalam pembuatan keputusan pada penerimaan keadilan dari hasil distribusi outcome organisasi. Keadilan distributif menggunakan enam item pertanyaan yang dimodifikasi dari penelitian Obyung Kwun, Southern University at New Orleans dan Khaled A.Alshare, Emporia State University (2007). Item pertanyaan yang mengukur kondisi tingkatan untuk responden yang percaya bahwa mereka dihadiahi atau diperlakukan secara wajar ketika mereka mempertimbangkan masukanya dalam pengembangan sistem informasi. Item-item-ini-meliputi:

- Sumber daya informasi (hardware, software, database, dan staf sistem informasi memberikan layanan yang mendukung) yang dialokasikan secara adil berdasarkan pada usaha dan waktu pengguna selama proses pengembangan.
- Sumber daya informasi dialokasikan dengan adil berdasarkan kebutuhan pengguna
- Sumber daya informasi dialokasikan secara adil bagi semua pengguna.
- Manfaat dari sistem dialokasikan secara adil berdasarkan pada upaya pengguna selama proses pengembangan.
- Manfaat dari sistem dialokasikan secara adil berdasar pada kebutuhan pengguna
- 6) Manfaat dari sistem dialokasikan secara adil kepada semua pengguna tanpa memperhatikan dari usahanya selama proses pengembangan dan kebutuhannya.

#### 2. Variabel Dependen

a. Kepuasan Pengguna atas Unit SI

Kepuasan pengguna atas Unit SI adalah Kepuasan pemakai menurut Ives, Baroudi dan Olson 1980 (dalam Astuti, 2003) adalah seberapa jauh informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan, kegagalan sistem informasi mungkin karena ketidak mampuan sistem informasi memenuhi harapan pemakai. Unit SI., dalam penelitian ini

terdapat sembilan item pertanyaan yang dimodifikasi dari penelitian Obyung Kwun, Southern University at New Orleans dan Khaled A.Alshare, Emporia State University (2007). Item pertanyaan yang dikembangkan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan Unit SI, atau item yang yang mengukur pengguna dengan ketrampilan pengembangan sistem dan kemampuan seperti orang, model, sistem, komputer, organisasi dan kemampuan sosial. Item-item dalam variabel ini adalah:

- 1) Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan Unit SI untuk memenuhi persyaratan/keperluan dari semua pengguna.
- 2) Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan Unit SI untuk memenuhi kebutuhan nformasi dari bidang tanggung jawab pengguna.
- Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan komunikasi dan keahlian interpersonal Unit SI.
- 4) Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan Unit SI dalam menentukan komponen, skop, dan fungsi dari sistem.
- 5) Tingkat kepuasan pengguna terhadap pengetahuan Unit SI tentang hardware/software dan bahasa pemrograman.
- 6) Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan Unit SI untuk menyelesaikan pengembangan sistem informasi sesuai anggaran.

- 7) Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan Unit SI untuk menyelesaikan pengembangan sistem informasi sesuai waktu yang telah di tentukan.
- 8) Tingkat kepuasan pengguna terhadap pengetahuan Unit SI tentang bidang fungsional dan kondisi organisasional nya.
- 9) Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan Unit SI dalam menerjemahkan dan mempertahankan posisinya pada isu-isu penting dampak TI terhadap masyarakat.

#### 3. Skala

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala Likert (Likert scale), skala pengukuran terhadap variabel penelitian yang meliputi item keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif terhadap kepuasan pengguna atas Unit SI. Metode ini digunakan untuk memilih jawaban pada daftar pernyataan yang telah disiapkan oleh peneliti. Dalam kuesioner ini digunakan 5 (lima) skala yang terdiri:

- a. Nilai 5 = Sangat Setuju (ST)
- b. Nilai 4 = Setuju (S)
- c. Nilai 3 = Netral (N)
- d. Nikaj 2 = Tidak Setuju (TS)
- e. Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Sedangkan dalam variabel kepuasan pengguna terhadap Unit sistem informasi menggunakan skala *like Likert* dengan 5 skala yang terdiri:

- a. Nilai 5 = Sangat Puas (SP)
- b. Nilai 4 = Puas(P)
- c. Nilai 3 = Netral (N)
- d. Nilai 2 = Tidak Puas (TP)
- e. Nilai 1 = Sangat Tidak Puas (STP)

#### F. Uji Kualitas Instrumen

#### 1. Uji Validitas Instrumen

Validitas instrumen adalah ketepatan alat pengukur terhadap konsep yang di ukur sehingga betul-betul mengukur apa yang seharusnya diukur (Arikunto, 1995). Pada uji Validitas ini, digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel, pengujian vaiditas ini menggunakan uji product moment pearson. Menilai kevalidan instrumen dapat dilihat dari nilai Pearson correlation, Uji validitas tersebut bisa dikatakan valid jika nilai pearson correlation signifikan kurang dari 5% atau 1%.

### 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas menunjukkan pada tingkat kemapanan atau konsistensi suatu alat ukur (kuesioner). kuesioner dikatakan reliabel

apabila kuesioner tersebut memberikan hasil yang konsisten jika digunakan secara berulang kali dengan asumsi kondisi pada saat pengukuran tidak berubah. Kriteria yang dugunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas adalah besarnya nilai Cronbach Alpha yaitu jika semakin tinggi pengaruh *fairness* dan apabila nilai Cronbach Alpha ≥ 0.5, maka dikategorikan reliabel (Nunnally, 2002) dalam Damopolii (2005). Pengukuran menggunakan menggunakan SPSS 12 *for windows*.

## G. Analisis Data dan Uji Hipotesis

#### 1. Analisis Persamaan Regresi

Untuk menganalisis data secara kuantitatif peneliti menggunakan regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi statistik (SPSS 12.0 for Windows) untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dengan pengolahan data yang lebih singkat pula. Adapun teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah:

#### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel prediktor dan variabel-variabel kriteria dan untuk mengetahui besarnya derajat pengaruh antara kedua variabel tersebut. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna atas Unit sistem informasi (Y), sedangkan variabel kriteria meliputi keadilan prosedural (X<sub>1</sub>), keadilan interaksional

(X<sub>2</sub>), keadilan distributif (X<sub>3</sub>),. Persamaan tersebut dapat diformulasikan dengan rumus sebagai berikut:

$$Y^1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan pemakai dengan Unit SI

 $b_1, b_2, b_3 =$ Koefisien regresi

a = Konstanta

 $X_1$  = keadilan prosedural

 $X_2$  = keadilan interaksional

 $X_3$  = keadilan distributif

e = Error (Kemungkinan kesalahan).

#### 2. Uji F

Dalam penelitian ini uji F dimaksudkan untuk melihat apakah model penelitian yang diujikan telah fit atau tidak. Untuk mengetahui apakah model penelitian telah fit atau tidak dapat dilihat dari p value dari uji F, apabila p value  $< \alpha$  (0.05) berarti bahwa model penelitian telah fit.

# 3. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (t-Test)

Uji t bertujuan untuk memastikan apakah masing-masing variabel independen yaitu *fairness* yang meliputi item-item: keadilan prosedural (X<sub>1</sub>), keadilan interaksional (X<sub>2</sub>), keadilan distributif (X<sub>3</sub>) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Unit SI (Y).

a) H0 tidak ada pengaruh yang positif masing-masing variabel
 (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>,) secara parsial terhadap Unit SI (Y)

b) Ha ada pengaruh yang positif masing-masing variabel (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>,) terhadap Unit SI (Y).

Pengujian dilakukan dengan t-Test dengan membandingkan PValue dengan  $\alpha$  pada derajat signifikan 5% (a = 0, 5). Apabila perhitungan menghasilkan:

- a) PValue  $\leq \alpha$  maka H0 ditolak.
  - Artinya, variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen
- b) PValue > a maka H0 tidak dapat ditolak.

  Artinya, variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

# 4. Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi adalah untuk mengetahui tingginya hubungan antara semua variabel  $(X_1, X_2, X_3)$  terhadap variabel Y menggunakan koefisien determinan yang diberi notasi determinan  $(adjusted \ R^2)$  atau kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Pengukuran peresentase proporsi perubahan semua variabel independen ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi. Besarnya koefisien determinasi dari 0-1 atau  $0 < R^2 < 1$ , semakin mendekati 0 maka semakin kecil pengaruhnya dan sebaliknya jika semakin mendekati 1 maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

#### **BAB IV**

#### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

## 1. Sejarah Berdirinya UMY

Perhatian utama kepada pengembangan SDM mendorong para aktivis Muhammadiyah mengikhtiarkan berdirinya suatu universitas di "Ibu Kota" Muhammadiyah, Yogyakarta. Niat mendirikan Universitas MuhammadiyahYogyakarta (UMY) telah ada sejak lama. Prof. Dr. Kahar Muzakkir dalam berbagai kesempatan melemparkan gagasan perlu didirikannya Universitas Muhammadiah.

Ketika Pimpinan Pusat Muhammadiyah Majelis Pengajaran meresmikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di yogyakarta pada 18 Nopember 1960, secara eksplisit piagam pendiriannya mencantumkan FKIP sebagai bagian dari Universitas Muhammadiyah. Barulah, pada Maret 1981, melalui perjuangan keras beberapa aktivis Muhammadiyah seperti Drs. H. Mustafa Kamal Pasha, Drs. M. Alfian Darmawan, Hoemam Zainal, S.H., Brigjen. TNI. (Purn.) Drs. H. Bakri Syahid, K.H. Ahmad Azhar Basyir, M.A., Ir. H.M. Dasron Hamid, M.Sc., H.M. Daim Saleh, Dr. M. Amien Rais, H.M.H. Mawardi, Drs. H. Hasan Basri, Drs. H. Abdul Rosyad Sholeh, Zuber Kohari, Ir. H. Basit Wahid, serta didukung oleh Ketua Pimpinan Pusat Muhammadiyah saat itu, K.H. A.R. Fakhruddin dan Ketua Pimpinan

Wilayah Muhammadiyah DIY, H. Mukhlas Abror, secara resmi didirikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang kemudian berkembang sampai hari ini.

Pada saat ini, UMY kini telah memiliki 7 fakultas, yaitu Fakultas Kedokteran, Fakultas Teknik, Fakultas Pertanian, Fakultas Agama Islam, Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dan Program Pascasarjana S2 dan S3

#### 2. Visi, Misi dan Tujuan UMY

a. Visi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

"Menjadi universitas yang unggul dalam pengembangan ilmu dan teknologi dengan berlandaskan nilai-nilai Islam untuk kemaslahatan umat".

- b. Misi UMY dirumuskan sebagai berikut:
  - Meningkatkan harkat manusia dalam upaya meneguhkan nilai-nilai kemanusiaan dan peradaban
  - 2) Berperan sebagai pusat pengembangan Muhammadiyah untuk menyejahterakan dan mencerdaskan umat
  - Mendukung pengembangan Yogyakarta sebagai wilayah yang menghargai keragaman budaya
  - 4) Menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengembangan masyarakat secara profesional
  - 5) Mengembangkan peserta didik agar menjadi lulusan yang berakhlak mulia, berwawasan den berkemampuan tinggi dalam ilmu pengetahuan dan teknologi.

## c. Tujuan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Terwujudnya sarjana muslim yang berakhlak mulia, cakap, percaya diri, mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta berguna bagi umat, bangsa dan kemanusiaan.

#### 3. Unit Sistem Informasi UMY

Unit sistem informasi merupakan unsur pendukung pelayaan di bidang pengelolaan dan pengembangan sistem informasi di lingkungan UMY yang meliputi hardware, software serta jaringan komunikasi universitas. Sebagai unsur pendukung pengelolaan dan pengembangan sistem informasi yang di kepalai oleh Wahyudi, ST, MT dibantu sepuluh staff lainya terbagi dalam staff administrasi, staff hardware dan software, dan staff jaringan komuikasi didalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui perencanaan program, kegiatan serta evaluasi.

Adapun tugas pokok unit sistem iinformasi ini meliputi:

- a. Mengelola layanan teknologi, sistem informasi dan komunikasi
- b. Mengembangkan dan menjaga keberlanjutan sistem informasi
- c. Mengelola infrastruktur jaringan sistem informasi dan komunikasi
- d. Mengembangkan dan memelihara aplikasi sistem agar dapat dimanfaatkan dengan baik
- e. Memastikan semua unit telah memanfaatkan sistem informasi yang ada untuk mendukung pekerjaan.
- f. Mengelola administrasi jaringan dan infrastruktur internet
- g. Mengelola pengaduan layanan jaringan dan infrastruktur dari pengguna
- h. Mengelola sistem perawatan perangkat komunikasi dan komputer

### B. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis data yang telah terkumpul. Data yang telah terkumpul diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan. Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan serta kepentingan pengujian hipotesis, maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi statistik deskriptif dan analisis statistik. Analisis statistik merupakan analisis yang mengacu pada perhitungan data penelitian yang berupa angka-angka yang dianalisis dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS 12 for windows. Sedangkan statistik deskriptif merupakan analisis yang menjelaskan gejala-gejala yang terjadi pada variabel-variabel penelitian untuk-mendukung hasil analisis verikatif. Statistik deskriptif juga bertujuan untuk menganalisis data yang berkaitan dengan identitas responden dalam penelitian ini yang meliputi gender, pendidikan, unit kerja dan lama bekerja serta jawaban responden pada pernyataan mengenai pengaruh fairness (prosedural, interaksional, distributif) terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 50 eksemplar, dan terdapat 40 yang terkumpul, tetapi hanya 32 yang dapat diolah dengan kata lain tidak dapat diolah, cacat ataupun rusak. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan tingkat pengembalian kuesioner:

Tabel 4.1
Skala Tingkat Pengembalian Kuesioner

Jumlah kuesioner yang dibuat	50
Jumlah kuesioner yang berhasil terkumpul	40
Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah (cacat)	8
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	32
Tingkat pengembalian kuesioner (40/50×100 = 80 %)	80 %

Sumber: Data primer diolah, 2009

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 50 kuesioner yang dibuat hanya 40 kuesioner yang dapat terkumpul dan hanya dapat diolah sebanyak 32 kuesioner. Hal ini dikarenakan 8 kuesioner rusak (tidak lengkap dalam menjawab). Adapun karakteristik responden meliputi gender, pendidikan, unit kerja dan lama bekerja.

#### 1. Gender

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Gender

Jenis kelamin	Frekwensi	Persentase
Laki Laki	27	84.4%
Perempuan	5	15.6%
Jumlah	32	100%

Sumber: Data primer diolah, 2009

Pada tabel 4.2 dapat diketahui dari 32 responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan responden laki-laki sebesar 37 atau 84.4%. Sedangkan sisanya adalah responden perempuan yang berjumlah 5 atau 15.6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 32 responden sebagaian besar atau mayoritas responden adalah laki-laki.

#### 2. Pendidikan

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekwensi	Persentase
S2	10	31.3%
<b>S</b> 1	12	37.5%
D3	2	6.3%
Lain-lain (SMA, SMK,dll)	8	25%
Jumlah	32	100%

Sumber: Data primer diolah, 2009

Pada tabel 4.3 dapat diketahui dari 32 responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan mayoritas responden adalah responden yang berpendidikan terakhir S1 berjumlah 12 orang atau 37.3%, dan responden yang berpendidikan S2 yang berjumlah 10 orang atau 31.3% sedangkan minoritas responden adalah responden yang berpendidikan D3 berjumlah 2 orang atau 6.3%.

#### 3. Unit Kerja

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Frekwensi	Persentase
F.Ekonomi	4	12.5%
F.Hukum	3	9.4%
F.Isipol	2	6.3%
F.Tehnik	5	15.6%
F.Agama Islam	4	12.5%
F.Kedokteran	5	15.6%
Lain-lain (Dep SDM, Dosen.)	9	28.1%
Jumlah	32	100%

Pada tabel 4.4 dapat diketahui dari 32 responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan mayoritas responden adalah responden yang berasal dari Dep.SDM dan Staf Dosen sebanyak 9 orang atau 28.1%, dan responden dari unit kerja F.Tehnik dan F.Kedokteran yang berjumlah 5 orang atau 15.6% sedangkan minoritas responden berasal dari F.Isipol yang berjumlah 2 orang atau 6.3%.

#### 4. Lama Bekerja

Tabel 4.5
Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekwensi	Persentase
Kurang dari 5 tahun	8	25%
6 tahun hingga 10 tahun	7	21.9%
11 tahun hingga 15 tahun	12	37.5%
16 tahun hingga 20 tahun	2	6.3%
Lebih dari 20 tahun	3	9.4%
Jumlah	32	100%

Sumber: Data primer diolah, 2009

Pada tabel 4.5 dapat diketahui dari 32 responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan mayoritas responden adalah responden yang masa kerjanya antara 11 tahun hingga 15 tahun sebanyak 12 orang atau 37.5%, dan responden yang masa kerjanya kurang dari tahun sebanyak 8 oarang atau 25%, sedangkan minoritas responden adalah responden yang masa kerjanya antara 16 tahun hingga 20 tahun sebanyak 2 orang 6.3%

# C. Pengujian Instrumen

## 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrument, pelaksanaan pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS 12.0 for Windows.

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk menunjukan sejauh mana alat ukur yang digunakan mampu mengukur apa yang diukur, suatu instrumen bisa dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan apa yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan mengalisis faktor item-item pertanyaan, item-item pertanyaan bisa dikatakan valid jika nilai signifikansi pearson correlation pada 0,01 atau 0,05 (Nazaruddin, 2003). Hasil uji validitas ditunjukan pada table berikut ini:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keadilan Prosedural

 Item	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
		0,000	Valid
<u>P1</u>	0,661	0,000	Valid
P2	0,753	0,000	Valid
P3	0,794	0,000	Valid
P4	0,878	0,000	Valid
P5	0,769	0,000	Valid
P6	0,799		

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keadilan Interaksional

Item	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
I1	0,549	0,001	Valid
12	0,783	0,000	Valid
13	0,756	0,000	Valid
14	0,819	0,000	Valid
15	0,718	0,000	Valid
91	0,681	0,000	Valid
7	S		

Sumber: Data Primer diolah, 2009

Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Keadilan Distributif

Item	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
D1	0,714	0,000	Valid
. D2	0,787	0,000	Valid
D3	0,847	0,000	Valid
74	0,775	0000	Valid
D2	0,791	0,000	Valid
De	0,437	0,012	Valid
Sumber: L	sumber: Data Primer diolah, 2009		en El

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna

Item	Pearson Correlation	ion	Sig	Keterangan
×	0,781		0000	Valid
X2	0,791		0,000	Valid
X3	0,713		0,000	Valid
¥4	0,618	!	0,000	Valid
Y5	0,423		0,016	Valid
9.K	0,534		0,002	Valid
<b>X</b> 7	0,535		0,002	Valid
¥8	0,700		0000	Valid
<b>6</b> Å	0,713		0,000	Valid
	***	1		

Pada tabel 4.6 hingga tabel 4.9 menunjukan nilai signifikan < 0,05 untuk semua item peratanyaan, hal ini berarti bahwa semua item pertanyaan dikatakan valid karena mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari pada 0,05, hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran. Sehingga item pertanyaan layak untuk diproses lebih lanjut.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsistensi dari alat ukur yang kita gunakan, sehingga memberi hasil yang relatif konsisten jika pengukuran tersebut diulangi.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach alpha apabila nilai koefisien Cronbach alpha ≥ 0,5 maka bisa dikatakan reliabel (Nunnally, 2002) dalam Damopolii (2005). Hasil uji reliabilitas variabel keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif dan kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.

Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
Keadilan Prosedural	0,863	Reliabel
Keadilan Interaksional	0,811	Reliabel
Keadilan distributif	0,821	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,824	Reliabel

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,5. Hal ini menunjukan bahwa semua variabel adalah reliabel, sehingga layak digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

# D. Analisis Regresi dan Uji Hipotesis

# 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisisi Regresi Linier Berganda ini digunakan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh *Fairness* yang terdiri dari variabel Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional dan Kedilan Distributif terhadap Kepuasan Pengguna atas unit sistem.

Hasil uji regresi linier berganda dengan program SPSS (Satistical Product and Services Solutions) 12.0 di tunjukan pada table berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi

Model	Standardized coefficients	
	Beta	
Keadilan Prosedural (X <sub>1</sub> )	-0,190	
Keadilan Interaksional (X <sub>2</sub> )	-0,601	
Keadilan Distributif (X <sub>3</sub> )	0,907	

Sumber: Data Primer diolah, 2009

Berdasarkan pada tabel 4.11 di atas dapat diformulasikan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Y = -0.190 X1 - 0.601 X2 + 0.907 X3

Persamaan regresi di atas menyatakan

. .

- Setiap ada kenaikan variabel keadilan prosedural maka akan menurunkan kepuasan pengguna atas unit sistem informasi dan sebaliknya
- b. Setiap ada kenaikan variabel keadilan interaksional maka akan menurunkan kepuasan pengguna atas unit sistem informasi dan sebaliknya
- c. Setiap ada kenaikan variabel keadilan distributif maka akan menaikan kepuasan pengguna atas unit sistem informasi

Nilai koefisien untuk keadilan prosedural (X<sub>1</sub>) diperoleh sebesar -0,190 dengan memiliki nilai negatif atau tidak searah, dengan demikian keadilan prosedural memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi (Y), sehingga daat disimpulkan bahwa semakin tinggi keadilan prosedural maka semakin rendah kepuasan pengguna atas unit sistem informasi atau setiap ada penurunan keadilan prosedural maka akan menaikan kepuasan pengguna.

Nilai koefisien untuk keadilan interaksional (X<sub>2</sub>) diperoleh sebesar -0,601 dan memiliki nilai negatif atau tidak searah, dengan demikian keadilan interaksional memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan pengguna ataas unit sistem informasi (Y), sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi keadilan interaksional maka semakin rendah kepuasan pengguna atas

unit sistem informasi atau setiap ada penurunan keadilan interaksional maka akan menaikan kepuasan pengguna.

Nilai koefisien untuk keadilan distributif (X<sub>3</sub>) diperoleh sebesar 0,907 dan memiliki nilai positif atau searah, dengan demikian keadilan distributif memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi (Y), sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi keadilan distributif maka semakin tinggi kepuasan pengguna atas unit sistem informasi.

#### 2. Analisis uji F

Uji F dalam penelitian ini di maksudkan untuk melihat apakah model dalam penelitian yang di ujikan telah fit atau tidak, dengan taraf signifikansi lebih kecil dari taraf yang di syaratkan pada signifikansi 0,05 (5%).

Tabel 4.12 Hasil Regresi Simultan (Uji F)

Model	F	Sig
Regression	5,004	0,007(a)

Sumber: Data primer diolah, 2009

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas diperoleh nilai p value sebesar 0,007. Hal ini berarti probabilitas (0,007) lebih kecil dibanding taraf signifikansi yang di syaratkan sebesar 0,05 (5%), sehingga variabel fairness yang meliputi keadilan prosedural (X1), keadilan interaksional (X2) dan keadilan distributif (X3) secara bersama-sama berpenagruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna atas unit sistem informasi maka dapat

disimpulkan bahwa model penelitian yang di ujikan telah fit, dan dapat di teruskan untuk pengambilan data..

# 3. Analisis Uji Regresi Parsial (Uji-t)

111

Uji t (uji parsial) berfungsi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independent yaitu fairness yang meliputi keadilan prosedural (X<sub>1</sub>), keadilan interaksional (X<sub>2</sub>), dan keadilan distributif (X<sub>3</sub>) secara parsial dalam menerangkan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna atas unit sistem informasi (Y).

Berdasarkan pada tabel 4.13 Diketahui bahwa nilai t yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil uji Regresi Parsial (uji t)

Model	t		Sig
Keadilan Prosedural	-1,052	0	,302
Keadilan Interaksional	-2,462	0	,020
Keadilan Distributif	3,839	· 0	,001

Sumber: Data primer diolah, 2009

Pengujian hipotesis 1 dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi. Hasil nilai t hitung yang diperoleh sebesar -1,052 dengan arah negatif sedarakan nilai signifikansi 0,302 lebih besar dari  $\alpha=0.05$  sehingga secara parsial variabel keadilan prosedural (X<sub>1</sub>) tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi (hipotesis pertama ditolak).

Pengujian hipotesis 2 dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel keadilan interaksional terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi. Hasil nilai t hitung sebesar -2.462 dengan arah negatif sedangkan nilai signifikansi 0.020 lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  dengan demikian secara parsial variabel keadilan interaksional ( $X_2$ ) berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi (hipotesis kedua ditolak).

Pengujian hipotesis 3 dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel keadilan distributif terhadap kepuasan pengguna atas sistem informasi. Hasil nilai t hitung sebesar 3,839 dengan nilai signifikansi 0.001 lebih besar dari  $\alpha = 0.05$  sehingga secara parsial variabel keadilan distribuif  $(X_3)$  berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atas sistem informasi (hipotesis ketiga diterima).

# 4. Analisis Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi berguna untuk mengukur seberapa besar variasi variabel fairness yang meliputi keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif mampu menerangkan variasi variabel dependent yaitu kepuasan pengguna atas unit sistem informasi. Hasil analisis koefisien determinasi (*Adjusted* R<sup>2</sup>) dapat dilihat dalam tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.14
Hasil uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	0,591	0,349	0,279	4,02700

Sumber: Data primer diolah, 2009

Berdasarkan pada tabel 4.14 nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) yang diperoleh sebesar 0,279 atau 27,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel dependen yaitu Kepuasaan Pengguna atas Unit Sistem Informasi dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen fairness yang meliputi Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional, dan Keadilan Distributif sebesar 0,279 atau 27,9% sedangkan sisanya sebesar 0,721 atau 72,1% dijelaskan oleh variasi variabel lain yang tidak terindikasi dalam penelitian ini.

#### E. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji statistik yang diperoleh dalam penelitian ini dimana hasil uji F memperoleh hasil positif signifikan yang artinya dalam penelitian ini model penelitian yang diajukan telah fit atau dapat diterima, ini membuktikan bahwa secara bersama-sama variabel fairness yang meliputi keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi. Dengan demikian perlakuan adil dalam aktifitas sehari-hari dan proses pengambilan keputusan di lingkungan kerja sangat memberikan

pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sehingga efektifitas organisasi tercapai dengan adanya indikasi kepuasan pengguna, hal ini akan meningkatkan produktifitas organisasi serta lebih optimalnya *outcome* organisasi. Perlakuan adil akan menghubungkan antara perilaku kerja yang menguntungkan dengan performa kerja yang tinggi (Gilliand, 1994; Konovsky, 2000; Konovsky & Croponzano, 1991).

" \"

Sedangkan hasil yang diperoleh dalam pengujian hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

Hasil pengujian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa keadilan prosedural berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi ditolak. Keadilan prosedural tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi dengan taraf signifikan 0,05. Hal ini mungkin dikarenakan prosedur yang ada berbelit-belit, prosedur yang ada tidak sesuai dengan keinginan pengguna, dalam proses pengembangan sistem informasi akses pengguna rendah atau dibatasi, unit sistem informasi dalam mengambil keputusan kurang mempertimbangkan masukan dari pengguna dan kurangnya partisipasi dari para pengguna sistem informasi, kondisi ini akan mengakibatkan sistem informasi yang dikembangkan menjadi tidak sesuai atau kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem informasi, sehingga kepuasan pengguna terhadap unit sistem informasi akan berkurang, adanya pembuatan keputusan berasal dari orang-orang yang berpengaruh saja, sehingga akan mengakibatkan sistem informasi

yang dikembangkan kurang mendukung pengguna sistem, sehingga kepuasan pengguna terhadap unit sistem informasi akan berkurang.

4.16

Hal lain yaitu unit sistem informasi tidak mengimplementasikan keadilan prosedural dengan baik, responden menganggap keadilan prosedural baik tetapi unit sistem informasi tidak mengimplementsikan dengan baik sehingga pengguna merasa kurang puas dengan unit sistem informasi. Keadilan prosedural itu fokus pada keadilan prosedur yang di gunakan untuk membuat keputusan, disamping itu keadilan prosedural menggambarkan faktor affectif antara partisipasi dengan hasil, keterbukaan proses adalah penting karena itu mempengaruhi attitude dan behaviour pihak yang berpengaruh.

Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa keadilan interaksional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi tidak berhasil didukung. Hal ini dikarenakan koefisien regresi kepuasan pengguna atas unit sistem informasi adalah negatif, padahal dalam hipotesis diduga positif namun hasil menunjukkan bahwa keadilan interaksional pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi adalah signifikan. Keadilan interaksional menunjukan perhatian terhadap individu tentang kualitas dari penerimaan perlakuan interpersonal semenjak proses implementasi prosedur organisasi. Berdasarkan hasil yang diperoleh dimungkinkan karena dalam unit sistem informasi menunjukkan adanya partisipasi yang rendah dari pengguna atas unit sistem informasi atau keterlibatan pengguna sistem informasi kurang maximal yang mengakibatkan sistem informasi yang dikembangkan kurang sesuai dengan keinginan atau

kebutuhan sistem informasi, hal tersebut menjadikan pengguna merasa tidak puas dengan unit sistem informasi, yang akhirnya pengguna merasa interaksi yang terjadi tidak akan memenuhi kebutuhan atau keinginan atas pengembangan sistem informasi dan pengguna merasa tidak puas dengan unit sistem informasi.

Hal lain yang mungkin terjadi yaitu adanya dukungan dari atasan atau manajemen puncak terhadap pengguna sistem informasi masih dirasa kurang, hal ini akan menjadikan unit sistem informasi dalam menyediakan tanggapan kepada pengguna sistem tidak tepat waktu sehingga pengguna sistem informasi tidak merasa tidak puas dengan unit sistem informasi.

Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa keadilan distributif berpengaruh positif dan signifikan atas unit sistem informasi diterima. Hal ini mungkin disebabkan pengguna telah merasa puas dengan apa yang diperoleh atas alokasi *outcome* organisasi, alokasi *outcome* yang di terima sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem informasi. Literatur-literatur tentang teori keadilan distributif menyatakan bahwa individu-individu dalam organisasi akan mengevaluasi distribusi hasilhasil (*outcome*) organisasi, dengan memperhatikan beberapa aturan distributif, yang sering digunakan adalah dengan pertimbangan hak menurut keadilan dan kewajaran.

#### **BAB V**

# KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

# A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan untuk menguji pengaruh fairness yang meliputi keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan variabel keadilan prosedural berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi adalah ditolak, hal ini di sebabkan oleh adanya peosedur yang berbelit-belit, prosedur yang ada kurang sesuai dengan pengguna, kurangnya partisipasi dari para pengguna sistem informasi atau masukan dari pengguna kurang diperhatikan, adanya pembuatan keputusan berasal dari orang-orang yang berpengaruh saja disammping itu kurangnya implementasi dari unit sistem informasi sehingga sistem informasi yang di kembangkan kurang sesuai dengan kebutuhan dan itu mengakibatkan pengguna merasa tidak puas dengan unit sistem informasi
  - 2. Hasil dalam penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan variabel keadilan interaksional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi adalah tidak berhasil didukung ini disebabkan karena koefisien regresi keadilan

POT T

interaksional terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi negatif padahal dalam hipotesis diduga positifnamun hasil menunjukkan pengaruhnya keadilan interaksional terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi siginfikan , hal ini disebabkan karena dalam keadilan prosedural mengindikasikan adanya kurangnya partisipasi dan masukan dari pengguna yang menyebabkan sistem informasi yang dikembangkan tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, hal itu menyebabkan persepsi bahwa pengguna tidak mendapatkan hasil yang di inginkan meski keadilan interaksi di terapkan.

- 3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan variabel keadilan distributif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi adalah diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa alokasi *outcome* organisasi yang diterima oleh pengguna sistem informasi telah sesuai dengan apa yang disumbangkan dan telah sesuai dengan kebutuhannya.
- 4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (adjusted R²) dapat disimpulkan bahwa variasi variabel fairness yang meliputi keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif hanya dapat menjelaskan sebesar 27,9% terhadap kepuasan pengguna atas unit sistem informasi sisanya 72,1% dijelaskan oleh variasi-variasi variabel yang lain

#### B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

- Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan dorongan bagi pihak unit sistem informasi untuk meningkatkan partisipasi dan mendengarkan masukan dari pengguna dalam proses pengambilan keputusan sehingga tereiptanya kepuasan pengguna yang mana kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari kesuksesan sebuah sistem.
- Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan agar unit sistem informasi mempertahankan dan meningkatkan keadilan distributif atas outcome organisasi sehingga kepuasan pengguna tetap terjaga dan efektifitas bisnis terus meningkat.
- 3. Untuk penelitian selanjutnya, variabel-variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dapat di tambahkan misalnya keadilan informasional, privasi pengguna atas unit sistem informasi, isu etis dan lain sebagainya.
- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur sistem impermasi terutama yang berkaitan dengan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

#### C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak keterbatasan yaitu keterbatasan referensi tentang permasalahan yang akan diteliti sehingga masih banyak menimbulkan kedangkalan yang disertai dengan kurangnya pengalaman melakukan penelitian ini.

Berdasarkan atas analisis peneliti jawaban responden pada item keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif didasarkan pada persepsi mereka tentang variabel yang diteliti dan bukan pada persepsi mereka tentang penerapan ketiga variabel tersebut atas unit sistem informasi, sehingga jawaban responden berdasarkan pada idealisme atau teori semata bukan pada kondisi riil unit sistem informasi, inilah yang menyebabkan dua dari tiga hipotesis yang diajukan tidak diterima.