

BAB IV

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Prosedur Pengambilan Sampel

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistim terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*. Sebelum dilakukan tahapan pengolahan data terlebih dahulu dilakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan *google form* melalui email oleh peneliti. Proses penyebaran kuesioner yang dilakukan terlihat di dalam tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4.1
Prosedur Penyebaran kuesioner

No	Keterangan	Jumlah	Persentase %
1	Jumlah kuesioner yang disebar	150	100%
2	Jumlah kuesioner yang tidak kembali	49	33%
3	Jumlah kuesioner yang kembali	101	67%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa kuesioner yang di sebar melalui email sebanyak 150 kuesioner, sedangkan kuesioner yang tidak kembali di wilayah Aceh sebanyak 5 kuesioner, wilayah Medan sebanyak 5 kuesioner, wilayah Pekanbaru sebanyak 5 kuesioner, wilayah Padang sebanyak 5 kuesioner, wilayah Jambi sebanyak 7 kuesioner, wilayah Palembang 7 kuesioner, wilayah Pangkal Pinang sebanyak 7 kuesioner dan wilayah Tanjung Pinang sebanyak 8 kuesioner, maka total kuesioner yang tidak kembali untuk keseluruhan wilayah sebanyak 49 kuesioner dan kuesioner yang kembali sebanyak 101 kuesioner.

4.2 Demografi Responden

Berdasarkan proses tabulasi data yang telah dilakukan dapat dikelompokkan demografis responden yang berpartisipasi didalam penelitian ini terlihat pada tiabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 4.2
Ringkasan Demografis Responden

Demografis	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	38	37,6%
Perempuan	63	62,4%
Umur		
25-30	19	18,8%
31-45	77	76,2%
46-50	3	3,0%
>50	2	2,0%
Pendidikan		
SLTA	4	4,0%
D3	14	13,9%
S1	71	70,3%
S2	12	11,9%
Jabatan		
<i>assistant manager of financial control and staff</i>	23	22,8%
<i>assistant manager of financial management and staff</i>	33	32,7%
<i>assistant manager of human resources and general affair dan staff</i>	15	14,9%
<i>assistant manager of commercial and staff</i>	12	11,9%
<i>assistant manager of infrastruktur building and staff</i>	8	7,9%
Asisten manajer pengadaan hukum dan staf	10	9,9%

Sumber: Olahan Data Menggunakan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 diatas ditemukan bahwa responden yang memiliki jenis kelamin Laki-laki sebanyak 38 responden dengan persentase 37% dan

perempuan sebanyak 63 responden dengan persentase 62,4%, umur responden yang paling banyak kisaran 31-45 berjumlah 77 responden dengan persentase 76,2%, jenjang pendidikan responden strata satu (S1) sebanyak 71 responden dengan persentase 70,3% dan jabatan responden yang paling banyak *assistant manager of financial management and staff* sebanyak 33 responden dengan persentase 32,7%.

4.3 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran data dilihat dari kisaran teoritis, kisaran aktual, nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi. Pada penelitian ini gambaran statistik deskriptif merupakan hasil olahan dari data asli sebelum penyesuaian dan transformasi dilakukan. Statistik deskriptif untuk melihat bagaimana karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat diklasifikasikan gambaran umum dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini seperti terlihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Kisaran Teoritis	Kisaran Aktual	Rata-rata	Std. Deviation
kepuasan pemakai <i>Enterprise Resource Planning (Y)</i>	101	4-20	12-20	16,09	1,898
Kualitas informasi	101	8-40	20-40	29,66	4,500
Kualitas sistim	101	11-55	27-55	40,17	5,867

Sumber: Olahan Data Menggunakan SPSS, 2020

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif di atas jumlah responden yang berpartisipasi pada penelitian ini sebanyak 101 responden, kisaran teoritis untuk

variabel kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* adalah 4-20, kisaran aktual 12-20, sedangkan, secara keseluruhan rata-rata jawaban yang diberikan responden dalam penelitian ini 16,09 dan standar deviasi 1,897. Kisaran teoritis untuk variabel kualitas informasi adalah 8-40, kisaran aktual 20-40, sedangkan, secara keseluruhan rata-rata jawaban yang diberikan responden dalam penelitian ini 29,66 dan standar deviasi 4,500. Kisaran teoritis untuk variabel kualitas sistim adalah 11-55, kisaran aktual 27-55, sedangkan, secara keseluruhan rata-rata jawaban yang diberikan responden dalam penelitian ini 40,17 dan standar deviasi 5,867.

4.4 Teknik Pengujian Instrumen Data

4.4.1 Hasil Pengujian Validitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas untuk seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan hasil seperti terlihat pada tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	KMO	Cut off	Keterangan
kepuasan pemakai <i>Enterprise Resource Planning</i>	0,780	0,50	Valid
Kualitas informasi	0,807	0,50	Valid
Kualitas sistim	0,869	0,50	Valid

Sumber: Olahan Data Menggunakan SPSS, 2020

Pada tabel 4.4 terlihat bahwa berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa variabel kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* dengan 4 (empat) item pertanyaan memiliki nilai KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) sebesar 0,780. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pemakai

Enterprise Resource Planning dinyatakan valid karena memiliki nilai KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) $> 0,50$.

Hasil pengujian validitas terhadap variabel kualitas informasi dengan 8 (delapan) item pertanyaan memiliki nilai KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) sebesar 0,807. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi dinyatakan valid karena memiliki nilai KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) $> 0,50$.

Hasil pengujian validitas terhadap variabel kualitas sistim dengan 11 (sebelas) item pertanyaan memiliki nilai KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) sebesar 0,869. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistim dinyatakan valid karena memiliki nilai KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) $> 0,50$.

4.4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Menurut Ghozali (2013) suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jadi reliabilitas adalah seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Untuk mengukur apakah data reliabel atau handal dapat dilihat dengan menggunakan koefisien *cronbach's alpha*. Apabila nilai Koefisien *cronbach's alpha* $> 0,70$ maka data tersebut dapat dinyatakan reliabel atau handal. Berdasarkan proses pengujian reliabilitas, terlihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.5
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Cranbach Alpha</i>	<i>Cut off</i>	Kesimpulan
Kepuasan pemakai <i>Enterprise Resource Planning</i>	0,826	0,70	Reliabel
Kualitas informasi	0,779	0,70	Reliabel
Kualitas sistim	0,822	0,70	Reliabel

Sumber: Olahan Data Menggunakan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian yang terdiri dari kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*, kualitas informasi dan kualitas sistim memiliki tingkat kehandalan yang tinggi sehingga layak untuk terus digunakan dalam tahap pengujian hipotesis.

4.5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

4.5.1 Hasil Pengujian Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat nilai residual pada model regresi yang di uji. Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *One Sampel Kolmogorov smirnov*, dimana nilai *asympt sig(2-tailed)* > 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika *asympt sig (2- tailed)* < 0,05, maka data dikatakan tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2013). Untuk hasil pengujian normalitas dapat dilihat tabel 4.6 yang ada di bawah ini:

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Normalitas

Variabel	Asymp Sig (2- Tailed)	Alpha	Kesimpulan
Kepuasan pemakai <i>Enterprise Resource Planning</i>	0,000	0,05	Tidak Normal
Kualitas informasi	0,035	0,05	Tidak Normal
Kualitas sistim	0,012	0,05	Tidak Normal

Sumber: Olahan Data Menggunakan SPSS, 2020

Berdasarkan pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian yang terdiri dari Kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*, kualitas informasi dan kualitas sistim berdistribusi tidak normal karena tidak memenuhi syarat dengan nilai *asymp sig (2-tailed)* $>0,05$, untuk bisa dilanjutkan ke pada tahap pengujian selanjutnya maka dilakukan pengujian normalitas dengan angka residual dapat dilihat pada tabel 4.7 :

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas Menggunakan Nilai Residual

Asymp Sig (2-Tailed)	Alpha	Kesimpulan
0,200	0,05	Normal

Sumber: Olahan Data Menggunakan SPSS, 2020

Setelah dilakukan penormalan data menggunakan nilai residual, *Asymp. Sig (2-tailed)* menghasilkan nilai yang besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200 dan dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian yang digunakan berdistribusi normal, oleh sebab itu tahapan pengolahan dapat segera dilanjutkan.

4.5.2 Hasil Pengujian Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk menguji ada tidaknya korelasi antara variabel bebas digunakan nilai *tolerance* dan

variance inflation factor atau VIF. Pengujian multikolinearitas dilihat dari besaran VIF (*variance inflation factor*) dan *tolerance* regresi yang terbebas dari masalah multikolinearitas apabila nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0,10 maka data tersebut tidak ada multikolinearitas. Pada pengujian multikolinearitas dengan menggunakan nilai TOL dan VIF dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kualitas informasi	0,262	3,816	Tidak Terjadi Multi
Kualitas sistim	0,262	3,816	Tidak Terjadi Multi

Sumber: Olahan Data Menggunakan SPSS, 2020

Pada tabel 4.8 terlihat bahwa masing-masing variabel independen yang digunakan telah memiliki nilai *tolerance* diatas 0,10 sedangkan nilai *Variance Influence Factor* (VIF) berada dibawah 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yang digunakan didalam penelitian ini terbebas dari gejala multikolinieritas, sehingga tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

4.6 Hasil Pengujian Hipotesis

4.6.1 Analisis Regresi Berganda

Untuk mengungkap pengaruh variabel yang dihipotesiskan dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis regresi berganda. Model regresi yang digunakan terdiri dari 2 variabel bebas yaitu kualitas informasi dan kualitas sistim dan satu variabel terikat yaitu kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*. Hasil pengolahan data yang menjadi dasar dalam pembentukan model penelitian ini ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	T	Alpha	Sig	Kesimpulan
Constanta	7,284	7,207			
Kualitas informasi	0,131	2,112	0,05	0,03	Berpengaruh positif
Kualitas sistim	0,122	2,562	0,05	0,01	Berpengaruh positif

Sumber: Olahan Data Menggunakan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 terlihat bahwa masing-masing variabel penelitian telah memiliki koefisien regresi yang dapat dibentuk kedalam sebuah model regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 7,284 + 0,131X_1 + 0,122X_2$$

Berdasarkan pada persamaan regresi berganda yang telah dibentuk, dapat dilihat bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*, artinya ketika nilai kualitas informasi pada PT Angkasa Pura II meningkat maka tingkat kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* pada PT Angkasa Pura II akan semakin meningkat, kualitas sistim memiliki arah yang positif terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*, artinya ketika kualitas sistim pada PT Angkasa Pura baik maka kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* pada PT Angkasa Pura II akan semakin meningkat.

4.6.2 Hasil Uji koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) merupakan suatu nilai (nilai proporsi) yang mengukur kemampuan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi, dalam menerangkan variasi variabel tak bebas. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Nilai koefisien determinasi R² yang mendekati nol mencerminkan kemampuan variabel-variabel bebas secara simultan dalam

menerangkan variasi variabel tidak bebas amat terbatas. Nilai koefisien determinasi R^2 yang mendekati satu mencerminkan variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel terikat.

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel	R^2
Kualitas informasi dan kualitas sistim	0,442

Sumber: Olahan Data Menggunakan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 terlihat bahwa nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,442 hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistim mampu memberikan kontribusi untuk mempengaruhi kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* pada PT Angkasa Pura II Wilayah Sumatera sebesar 0,44 %.

4.6.3 Hasil Uji F

Uji F disini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan pengujian diperoleh hasil F-Test seperti tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji F Statistik
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	159.123	2	79.562	38.777	.000 ^b
	Residual	201.075	98	2.052		
	Total	360.198	100			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari hasil pengolahan data dengan F-Test dengan nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$. Karena nilai signifikansi kecil dari 0,05 maka variabel kualitas informasi dan kualitas sistim berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*.

4.6.4 Analisis Hasil Uji Signifikan (Uji t)

Uji t merupakan pengujian terhadap koefisien dari variabel menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji signifikansi pengaruh parsial merupakan suatu uji untuk mengetahui signifikan atau tidak, pengaruh masing-masing variabel bebas, terhadap variabel tak bebas. Hasil uji signifikan t dapat dilihat pada tabel 4.9

Berdasarkan nilai yang terdapat dalam tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* karena memiliki angka signifikan $<0,05$ dan variabel kualitas sistim berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* karena memiliki angka signifikan $<0,05$.

4.7 Hasil Analisa Data

4.7.1 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pemakai *Enterprise Resource Planning*

Berdasarkan hasil pengolahan statistik untuk variabel kualitas informasi memiliki angka signifikan 0,03 sehingga kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* karena memiliki angka $0,03 < 0,05$ artinya ketika kualitas informasi di PT Angkasa Pura II Wilayah

Sumatera baik maka akan meningkatkan kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*. Informasi akuntansi manajemen dibutuhkan dan digunakan dalam semua lingkup manajemen. Informasi akuntansi manajemen yang berkualitas membantu para manajer menjalankan perannya dalam melakukan aktivitas perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan sehingga berdampak pada kepuasan pengguna sistem kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kim dan McHaney 2000; McKiney dkk, 2002; Rai dkk, 2002; McGill dkk 2003; Almutairi dan Subramanian 2005 dan Livari 2005), Jika kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* percaya bahwa kualitas kualitas informasi yang dihasilkan dari *Enterprise Resource Planning* yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

4.7.2 Pengaruh Kualitas Sistim terhadap Kepuasan Pemakai *Enterprise Resource Planning*

Berdasarkan hasil pengolahan statistik untuk variabel kualitas sistim memiliki angka signifikan 0,01, maka kualitas sistim berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* keran memiliki angka signifikan $0,01 < 0,05$, artinya ketika tingkat kualitas sistim pada PT Angkasa Pura II Wilayah Sumatera baik maka tingkat kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning* pada PT Angkasa Pura II Wilayah Sumatera akan semakin meningkat, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pemakai *Enterprise*

Resource Planning tersebut. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ramadhani, 2018; Rohani dkk, 2018; Dewi dkk, 2019; Buanawati dkk, 2019; Jogiyanto 2007 dan Istianingsih dkk, 2008), yang menemukan hasil bahwa kualitas sistim berpengaruh terhadap kepuasan pemakai *Enterprise Resource Planning*.