

**ANALISA SISTEM INFORMASI UPLOAD PROMOSI HARGA MENGGUNAKAN SAP
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT HERO SUPERMARKET Tbk**

Eka Wulansari Fridayanthie

Program Studi Manajemen Informatika AMIK "BSI Tangerang"

Jl. Letnan Sutopo BSD Serpong Tangerang

Email: eka.ewf@bsi.ac.id

ABSTRACT

SAP is a system that investigated its impact on user satisfaction in PT Hero Supermarket Tbk. In this study tested the effect of system quality and quality of information on user satisfaction using the basic method of success DeLone and Mclean. This study uses a quantitative approach to mapping the characteristics of the data by means of descriptive statistics. The results showed that the Quality System (X1) and quality information (X2) influential either jointly towards user satisfaction (Y) Promotion of SAP. T significant value for the quality of the system is smaller than the specified α ($\alpha = 0.05$), ie 0,000. In addition, the test results also show the value of t is greater than t table ($4.533 > 1.672$) for the quality of the information system, Based on the test results it can be concluded that H_0X_1 be denied that the quality system (system quality) no positive effect on satisfaction user (user satisfaction) and H_aX_1 accepted for the quality of the system means that the quality of information systems (X1) has a positive and significant impact on user satisfaction of information systems. Significance for 0,000 t of quality information. And t is greater than t table ($7.050 > 1.672$)., So H_0X_2 H_aX_2 rejected and accepted, meaning that the quality of information positively affects user satisfaction. Results of the study also concluded that the quality of information (X2) has a dominant influence on user satisfaction (Y).

Keywords: System quality, information quality, user satisfaction, system information

1. PENDAHULUAN

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Harapan konsumen atau pembeli biasanya dibentuk oleh pengalaman pembelian terdahulu, komentar teman serta janji atau informasi pemasaran dan saingannya. Untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan tersebut, banyak usaha bisnis kecil-kecilan (usaha pertokoan) berubah menjadi usaha bisnis yang lebih besar (*supermarket*) *Supermarket* merupakan toko yang menyediakan kebutuhan konsumen baik untuk jenis makanan dan *non-makanan* yang dijual secara rutin sehingga konsumen lebih mudah untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam penelitian ini penulis melakukan studi kasus, penulis hanya meneliti satu unit dalam satu perusahaan saja dan tidak melakukan perbandingan dengan perusahaan lain yang sejenis. Menurut Rahayu (2014 : 11) "Kualitas produk atau jasa secara pokok dinilai dalam kerangka kepuasan pelanggan. Hal ini searah dengan upaya perusahaan dalam memenangkan persaingan, bahwa kunci persaingan pasar global adalah kualitas total, yang mencakup penekanan pada: kualitas produk, kualitas biaya atau harga, kualitas pelayanan, kualitas penyerahan tepat waktu, kualitas moral, dan mungkin bentuk bentuk kualitas lainnya yang terus berkembang, guna memberikan kepuasan terus-menerus kepada pelanggan, sehingga mampu menciptakan loyalitas pelanggan.

Dari wacana diatas , maka penulis tertarik untuk meneliti tentang keakuratan dan ketelitian saat mengupload item promosi agar tidak terjadi adanya promosi *double* yang bisa mengakibatkan harga yang ditampilkan di *planogram* (rak jual) tidak sesuai dengan harga aslinya. Hal ini tentu saja sangat berpengaruh kepada kepuasan konsumen dalam membeli barang promosi yang ada di toko. Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang 2 (dua) dimensi awal dari model kesuksesan DeLone dan McLene yaitu kualitas sistem, kualitas informasi serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian-penelitian sebelumnya banyak penelitian yang menjadikan kepuasan pemakai atau kepuasan pengguna sebagai tolak ukur keberhasilan sistem informasi. Dalam penelitian ini penulis mencari hubungan kausal antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Model Kesuksesan DeLone Dan McLean

Dalam menerapkan suatu informasi perlu diadakan sebuah penelitian tujuannya untuk meneliti apakah sistem tersebut membantu atau berhasil mempermudah pengguna sistem dalam mengolah atau mendapatkan informasi yang ada. Banyak penelitian yang tujuannya mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi.

Salah satu yang terkenal adalah metode penelitian DeLone dan McLean (1992). Jogiyanto (2007:2) mengemukakan bahwa "berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean kemudian mengembangkan sebuah model persimoni yang mereka sebut dengan nama Model Kesuksesan DeLone dan McLean (*D&M is Success Model*)". Model ini merefleksikan

ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor komponen atau pengukur dari model ini adalah :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)
Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi
3. Penggunaan Informasi (*Information Use*)
Penggunaan informasi adalah penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima.
4. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)
Kepuasan pemakai adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
5. Dampak Individual (*Individual Impact*)
Dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai. Dampak atau impak (*impact*) berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem.
6. Dampak Organisasi (*Organization Impact*)
Dampak organisasi merupakan dampak atau impak (*impact*) dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Jogiyanto (2007:4), menyimpulkan bahwa :“model dasar Delon dan McLean mempunyai 6 elemen pengukur yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organization impact*).”Menurut Jogiyanto (2007:5), “Model kausal berusaha untuk menunjukkan bagaimana arah hubungan satu elemen dengan elemen lain.

Apakah menyebabkan lebih besar (mempunyai pengaruh positif) atau lebih kecil (mempunyai pengaruh negatif)”.Dalam menerapkan suatu informasi perlu diadakan sebuah penelitian tujuannya untuk meneliti

apakah sistem tersebut membantu atau berhasil mempermudah pengguna sistem dalam mengolah atau mendapatkan informasi yang ada. Banyak penelitian yang tujuannya mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi. Salah satu yang terkenal adalah metode penelitian DeLone dan McLean (1992).

Jogiyanto (2007:2) mengemukakan bahwa "berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean kemudian mengembangkan sebuah model persimoni yang mereka sebut dengan nama Model Kesuksesan DeLone dan McLean (*D&M is Success Model*)". Model ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2007:5), "Model kausal berusaha untuk menunjukkan bagaimana arah hubungan satu elemen dengan elemen lain. Apakah menyebabkan lebih besar (mempunyai pengaruh positif) atau lebih kecil (mempunyai pengaruh negatif).

3. METODE PENELITIAN

3.1. Sejarah Perusahaan

PT Hero Supermarket Tbk merupakan jaringan supermarket terbesar di Indonesia. Jaringan supermarket ini pertama kali didirikan pada tanggal 23 Agustus 1971. Hero Supermarket menawarkan produk-produk kelontong dengan kualitas terbaik serta makanan segar bagi konsumen Indonesia. Produk yang ditawarkan tidak hanya berasal dari produsen lokal saja, namun juga mendatangkan produk hingga dari produsen di seluruh dunia. Hero Supermarket berada di bawah naungan jaringan ritel global besar yang bernama Hero Group yang dimiliki oleh Dairy Farm Management Service Ltd. Pendiri Hero, Kurnia membawa bisnis-nya menjadi salah satu bisnis lokal dengan sistem kerja dengan standar internasional.

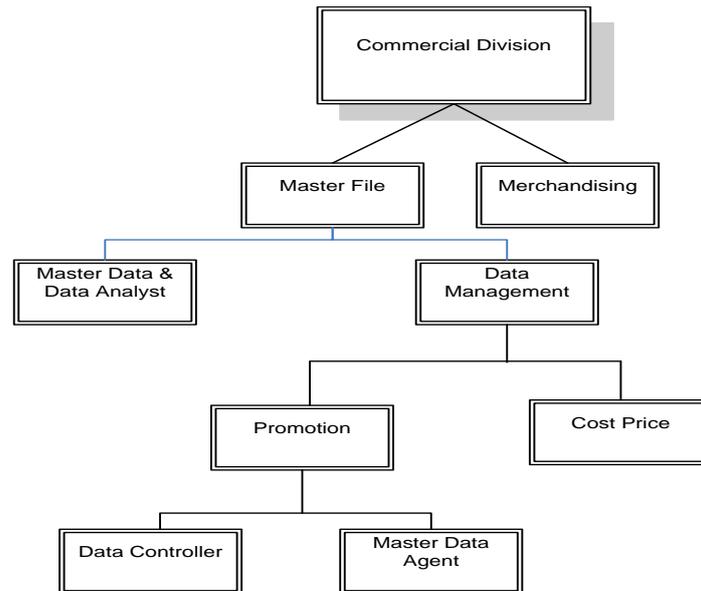
Hal ini terbukti dengan jaringan Hero Group mengikuti jaringan yang dimiliki

oleh konsorsium ritel terbesar dunia Dairy Farm International Holdings (DFI). Beberapa jaringan ritel Hero Group antara lain Hero Supermarket, Giant, Guardian, dan Starmart.

3.1.1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah pola tentang hubungan antara berbagai komponen dan bagian organisasi. Pada organisasi formal struktur direncanakan dan merupakan usaha sengaja untuk menetapkan pola hubungan antara berbagai komponen, sehingga dapat mencapai sasaran secara efektif. Sedangkan pada organisasi *informal*, struktur organisasi adalah aspek sistem yang tidak direncanakan dan timbul secara *spontan* akibat interaksi peserta.

Struktur organisasi-organisasi memberikan kerangka yang menghubungkan wewenang karena struktur merupakan penetapan dan penghubung antar posisi para anggota organisasi. Jika seseorang memiliki suatu wewenang, maka dia harus dapat mempertanggungjawabkan wewenangnya tersebut. Pada umumnya orang akan menganggap struktur sama dengan desain organisasi. Sesungguhnya desain organisasi merupakan proses perkembangan hubungan dan penciptaan struktur untuk mencapai tujuan organisasi. Jadi struktur merupakan hasil dari proses desain. Proses desain merupakan suatu kegiatan yang bersifat kontinyu dan dirancang oleh manajer. Apapun bentuk atau hasil dari proses desain tersebut, para perancang desain organisasi harus merancang sebuah organisasi yang dapat membuat organisasi tersebut tetap bertahan hidup. Selain itu pemilihan desain organisasi tersebut akan menentukan besar kecilnya organisasi, maka dalam pelaksanaan fungsi organisasi nya PT Hero Supermarket khususnya Commercial Division memiliki struktur organisasi seperti berikut :



Sumber : Manajemen PT Hero Supermarket, Tbk (2015)

Gambar 1. Struktur Organisasi *Commercial Division*

1. Commercial division

Fungsi ini akan fokus pada manajemen kategori dengan tujuan untuk membangun *assortment* yang lebih baik dibandingkan pasar di Indonesia dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan, termasuk di dalamnya, proses negosiasi.

2. Master File

Fungsi ini akan berfokus menjaga *database* agar menjadi lebih sempurna.

3. Master Data & Data Analyst

Fungsi ini untuk menjaga *master data* contoh : *product listing, supply source*, dll dan memastikan proses *clean-up* dengan konsisten.

4. Data Management

Fungsi ini mencakup biaya dan harga item reguler dan promosi secara tepat waktu.

5. Promotion

Fungsi ini untuk menjaga promosi secara tepat harga dan tepat waktu.

6. Cost Price

Fungsi ini menjaga harga item reguler secara tepat harga dan tepat waktu.

7. Data Controller

Fungsi ini untuk memfilter dan mengecek promosi yang sudah di *input* apakah sudah benar atau belum.

8. Master Data Agent

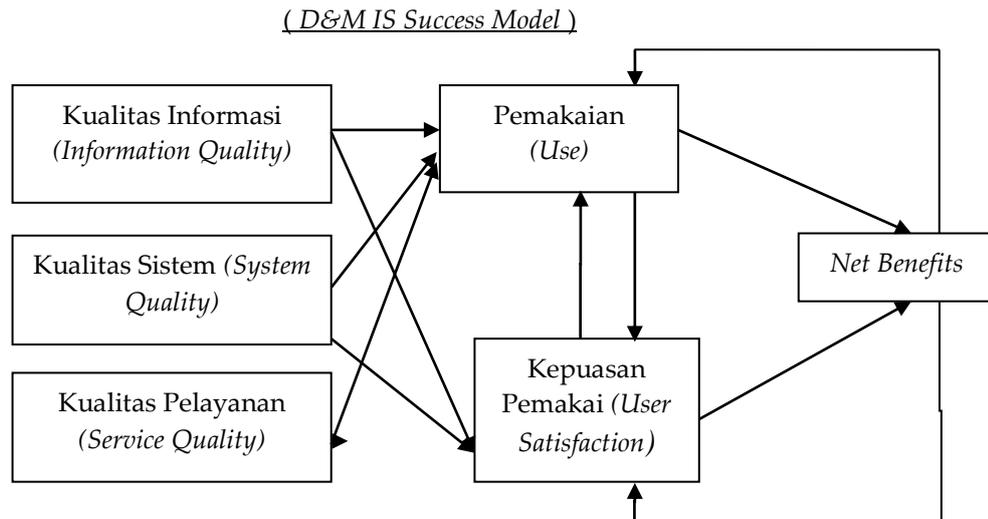
Fungsi ini untuk menginput item promosi ke *system SAP*.

9. Merchandising

Fungsi ini untuk menjadi *buyer*, berkoordinasi dengan klien untuk melakukan program penjualan

3.2 Kerangka Pemikiran

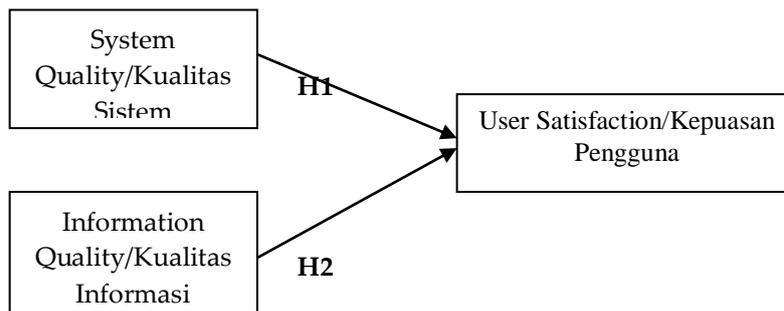
Dalam penelitian ini penulis menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean sebagai dasar pengambilan model. Adapun kerangka pemikiran untuk penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Sumber: Jogiyanto (2007:151)

Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean

Dan penulis hanya menggunakan beberapa variabel saja dengan metode penggambaran metode penelitian sebagai berikut :



Gambar 3. Variabel Penelitian

Dalam Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan kausal antara Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

3.3. Hipotesis

Suyanto & Sutinah (2005:43) mengemukakan bahwa “hipotesis merupakan teori sementara yang berfungsi sebagai petunjuk sementara ke arah pemecahan masalah, dengan kata lain hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang tengah diteliti dan dibutuhkan sebagai sarana untuk menjelaskan permasalahan”. Komara (2006:151) menyatakan bahwa

“Terdapatnya pengaruh positif signifikan dari keempat variabel independen terhadap kepuasan pengguna ini menunjukkan dukungan terhadap landasan teoritis yang dihipotesiskan dalam penelitian ini”.

Mariana (2006:32) menjelaskan bahwa “kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi baik penggunaan dan kepuasan pemakai”. Dari penelitian-penelitian sebelumnya maka didapat kesimpulan untuk H1 dan H2 yaitu :

H1 : Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H2 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

4. PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas

Setelah variabel didefinisikan secara operasi dan teknik penskalaannya, maka harus diyakinkan bahwa instrumen yang dibuat harus mengukur senyatanya (*actually*), konsep senyatanya berhubungan dengan validitas. Menurut Jogiyanto, 2008:169) bahwa “validitas (*validity*) menunjukkan bahwa suatu pengujian benar-benar mengukur apa yang harusnya

diukur. Validitas penelitian ini menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation*, menurut Priyatno (2014:55) yaitu “dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor totalnya dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi”.

Bisa dikatakan suatu instrumen diukur dengan membandingkan R_{hitung} dengan R_{tabel} dimana jika R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} maka pernyataan yang ada dalam instrumen dianggap valid. Berikut adalah hasil pengukuran validitas instrumen setelah diolah menggunakan SPSS 20 .

Tabel 1. Output SPSS Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS1	39.2500	102.326	.916	.976
KS2	39.2000	103.112	.928	.976
KS3	39.4667	109.914	.570	.984
KS4	39.2500	102.326	.916	.976
KI1	39.2000	103.112	.928	.976
KI2	39.2000	103.112	.928	.976
KI3	39.2500	102.326	.916	.976
KI4	39.2667	107.250	.783	.979
KP1	39.2500	102.326	.916	.976
KP2	39.2000	103.112	.928	.976
KP3	39.2500	102.326	.916	.976
KP4	39.2000	103.112	.928	.976

Keterangan :

1. KS (Variabel Kualitas Sistem)
2. KI (Variabel Kualitas Informasi)
3. KP (Variabel Kepuasan Pengguna)

Penjelasan output SPSS tabel 1 diatas adalah :Nilai korelasi dapat dilihat pada kolom *Corrected Item Total Correlation*. Untuk menentukan apakah item valid atau

tidak dengan membandingkan r hitung (nilai pada *Corrected Item Total Correlation*) dengan r tabel (didapat dari tabel r), r tabel dicari signifikansi 0,05 (5%) dengan uji satu arah dan didapat nilai $df = n-2 = 60-2 = 58$, maka didapat nilai r tabel adalah 0,2144 (lihat lampiran r tabel). Dari tabel 2 penulis menyimpulkan dalam bentuk tabel-tabel seperti dibawah ini :

Tabel 2. Validitas untuk setiap pernyataan Variabel Kualitas Sistem (X1)

No. Butir Pernyataan	R _{Hitung}	R _{Tabel}	Keterangan
1	0,916	0,2144	Valid
2	0,928	0,2144	Valid
3	0,570	0,2144	Valid
4	0,916	0,2144	Valid

Dari tabel 2 dapat diperoleh R_{hitung} dari semua butir pernyataan variabel kualitas sistem lebih besar dari R_{tabel} yang berarti

semua butir pernyataan kualitas sistem adalah valid.

Tabel 3. Validitas untuk setiap pernyataan Variabel Kualitas Informasi (X2)

No. Butir Pernyataan	R _{Hitung}	R _{Tabel}	Keterangan
7	0,928	0,2144	Valid
8	0,928	0,2144	Valid
9	0,916	0,2144	Valid
10	0,783	0,2144	Valid

Dari tabel 3 dapat diperoleh R_{hitung} dari semua butir pernyataan variabel kualitas informasi lebih besar dari R_{tabel} yang berarti

semua butir pernyataan kualitas informasi adalah valid.

Tabel 4. Validitas untuk setiap pernyataan Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

No. Jumlah Pernyataan	R _{Hitung}	R _{Tabel}	Keterangan
11	0,916	0,2144	Valid
12	0,928	0,2144	Valid
13	0,916	0,2144	Valid
14	0,928	0,2144	Valid

Dari tabel 4 dapat diperoleh R_{hitung} dari semua butir pernyataan variabel kepuasan pengguna lebih besar dari R_{tabel} yang berarti semua butir pernyataan kepuasan pengguna adalah valid. Dari tabel-tabel

perhitungan validitas diatas, penulis menyimpulkan menjadi keseluruhan masing-masing validitas variabel X1, X2 dan Y sebagai berikut :

Tabel 5. Tabel Validitas Keseluruhan Variabel

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS	28.7167	56.952	.972	.988
KI	28.4667	55.812	.978	.984
KP	28.4500	52.319	.984	.981

Dapat disimpulkan bahwa validitas keseluruhan variabel nilainya lebih besar

dari R_{tabel} sebesar 0,2144, maka keseluruhan pernyataan variabel dinyatakan valid.

4.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat seberapa besar suatu pengukur mengukur dengan stabil dan konsisten. Besarnya tingkat reliabilitas ditunjukkan oleh nilai koefisiennya, yaitu koefisien reliabilitas. Menurut Jogiyanto (2008:164) "reliabilitas (*reliability*) adalah suatu pengukur yang menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrumen yang mengukur suatu konsep. Definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa reliabilitas menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurnya".

Priyatno (2014:64) mengemukakan bahwa "metode yang sering digunakan dalam mengukur uji ini adalah *Cronbach Alpha*". Uji reabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan R_{alpha} dengan R_{tabel} , suatu variabel instrumen dinyatakan reliabel jika R_{alpha} lebih besar dari R_{tabel} . R_{alpha} dicari dengan *cronbach's alpha* yang perhitungannya menggunakan SPSS 20. Berikut adalah tabel 5 hasil perhitungan koefisien alpha dengan SPSS 20 :

Tabel 6. Output SPSS Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Reliability Statistics KS		Reliability Statistics KI		Reliability Statistics KP	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.893	4	.937	4	.957	4

Cronbach's Alpha adalah teknik pengujian reliabilitas. Output *Reliability Statistics* adalah hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. N

of Items adalah jumlah butir pernyataan masing-masing variabel. Tabel 6, penulis menyimpulkan dalam bentuk tabel dan penjelasan dibawah ini :

Tabel 7. Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel Instrumen	Cronbach's Alpha	R_{tabel}	Keterangan
Kualitas Sistem	0,893	0,2144	Valid
Kualitas Informasi	0,937	0,2144	Valid
Kepuasan Pengguna	0,957	0,2144	Valid

Dari hasil perhitungan tabel 7, R_{alpha} untuk instrumen kualitas sistem adalah 0,893, sedangkan nilai dari R_{alpha} kualitas informasi adalah 0,937, nilai dan R_{alpha} kepuasan pengguna 0,957. Maka dapat disimpulkan bahwa diketahui nilai *Cronbach Alpha* tabel IV.10 rata-rata diatas 0,6. Menurut Sekaran (1992) dalam Priyatno (2014:66) bahwa "reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik".

Karena menurutnya nilai lebih dari 0,6 instrumen kuisisioner dinyatakan reliabel. Maka instrumen kuisisioner variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

4.2 Analisis Korelasi Pearson

Dalam Korelasi Pearson, nilai koefisien korelasi berkisar antara 0 sampai 1 atau 0 sampai -1, nilai semakin mendekati 0 maka hubungan semakin lemah.

Tabel 8. Output SPSS Analisis Korelasi Pearson

		KUALITAS _SISTEM	KUALITAS _INFORMASI	KEPUASAN_ PENGGUNA
KUALITAS_SISTEM	Pearson Correlation	1	.962**	.971**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	60	60	60
KUALITAS_INFORMASI	Pearson Correlation	.962**	1	.979**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	60	60	60
KEPUASAN_PENGGUNA	Pearson Correlation	.971**	.979**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

Dari output diatas dapat dijelaskan bahwa :

1. Korelasi antara Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna didapat nilai koefisien sebesar 0,971. Karena koefisien mendekati 1, maka dapat disimpulkan bahwa antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna memiliki hubungan yang erat.
2. Korelasi antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna didapat nilai koefisien sebesar 0,979. Karena koefisien mendekati 1, maka dapat disimpulkan bahwa antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna memiliki hubungan yang erat.

Dapat disimpulkan bahwa angka koefisien yang positif menunjukkan hubungan yang positif, jadi jika Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi meningkat maka Kepuasan Pengguna juga akan meningkat dan bila menurun maka Kepuasan Pengguna pun akan menurun. Sehingga secara teoritis variabel kualitas sistem dan kualitas informasi sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Terjadi korelasi yang sama kuat dan sama

nilainya apabila kedua variabel yang sama saling bertemu dalam korelasi. Sehingga nilai yang tak berubah (*constant*) dapat dilihat bila kedua variabel yang berbeda bertemu walau dalam urutan korelasi yang berbeda pula, contohnya :

1. Variabel X1 bertemu Variabel X2 nilainya 0,962, dan variabel X2 bertemu Variabel X1 nilainya tetap 0,962
2. Variabel X1 bertemu Variabel Y nilainya 0,971, dan variabel Y bertemu Variabel X1 nilainya tetap 0,971
3. Variabel X2 bertemu Variabel Y nilainya 0,979, dan variabel Y bertemu Variabel X1 nilainya tetap 0,979

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda (*Multiple*)

Dalam analisis ini terbagi menjadi beberapa output pengujian diantaranya adalah :

1. *Output Variabel Entered Removed*

Tabel 9. Output SPSS Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS_INFORMASI, KUALITAS_SISTEM ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
- b. All requested variables entered.

model adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan ariabel dependennya adalah Kepuasan Pengguna. Tidak ada variabel yang dikeluarkan (*removed*). Sedangkan metode regresi menggunakan Enter.

Dari output tersebut dilihat bahwa variabel independen yang dimasukkan ke dalam

2. Output Model Summary

Tabel 10. Output SPSS Model Summary Variable Entered/Removed ^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.984 ^a	.969	.968	.69825

3. Output Model Anova (Uji F)

R adalah korelasi berganda, yaitu korelasi antara dua atau lebih variabel independen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat, tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Angka R didapat 0,984 artinya korelasi antara variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi. R Square (R²) atau kuadrat dari R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R² sebesar 0,969 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel Kualitas

Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 96,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 4,1%. Adjust R Square adalah R Square yang telah disesuaikan, nilai sebesar 0,968; ini juga menunjukkan sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Adjust R Square biasanya digunakan untuk mengukur sumbangan pengaruh jika dalam regresi menggunakan lebih dari dua variabel independen. Std. Error of the Estimate adalah ukuran kesalahan prediksi, nilai sebesar 0,69825. Artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi kepuasan pengguna sebesar 0,69825.

Tabel 11. Output SPSS Anova (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	872.143	2	436.071	894.404	.000 ^b
	Residual	27.791	57	.488		
	Total	899.933	59			

Dari tabel 11 diperoleh F hitung sebesar 894,404 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, dan diperoleh F tabel sebesar 3,159. Maka dapat disimpulkan bahwa F hitung > F tabel (894,404 > 3,159) dan

probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, sehingga bisa dikatakan bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna.

4. Output Koefisien (Uji t)

Tabel 12. Output SPSS Koefisien (Uji t) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.750	.369		-2.035	.047
KUALITAS_SISTEM	.419	.093	.389	4.533	.000
KUALITAS_INFORMASI	.641	.091	.605	7.050	.000

Unstandardized Coefficients adalah nilai koefisien yang tidak terstandarisasi atau tidak ada patokan, nilai ini menggunakan satuan yang digunakan pada data pada variabel dependen. *Standardized Coefficients* adalah nilai koefisien yang telah terstandarisasi atau pada patokan tertentu, nilai koefisien Beta semakin mendekati nol

maka hubungan antara variabel X dengan Y semakin lemah. T Hitung (t) adalah pengujian signifikansi untuk mengetahui pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y secara parsial, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Untuk mengetahui hasil signifikan atau tidak angka t hitung dibandingkan dengan t tabel.

Signifikansi (Sig) adalah besarnya probabilitas atau peluang untuk memperoleh kesalahan dalam mengambil keputusan jika pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 artinya peluang memperoleh kesalahan maksimal 5%. Dengan Kata lain kita percaya bahwa 95% keputusan adalah benar. Dari hasil perhitungan tabel 12 diperoleh nilai konstanta (a) sebesar -0,750 dan nilai b1 sebesar 0,419 dan b2 sebesar 0,641 sehingga

persamaan regresi linier berganda dengan dua variabel independen yang diperoleh adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 = -0,750 + 0,419X_1 + 0,641X_2$$

4.4. Pengujian Hipotesis

Kriteria pengujian hipotesis adalah :

1. Jika Statistik Hitung (angka t output) > Statistik Tabel (tabel t) maka H₀ ditolak
2. Jika Statistik Hitung (angka t output) < Statistik Tabel (tabel t) maka H₀ diterima

Dan bila berdasarkan probabilitas adalah :

- a. Jika probabilitas > 0,05 maka H₀ diterima
- b. Jika probabilitas < 0,05 maka H₀ ditolak

Untuk pengujian hipotesis pertama (X1) adalah sebagai berikut :

HaX1 : Kualitas sistem (*sistem quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H0X1 : Kualitas sistem (*sistem quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Untuk pengujian hipotesis ke dua (X2) adalah :

HaX2 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

HoX2 : Kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

Dari hasil perhitungan tabel IV.10 signifikansi untuk variabel kualitas sistem adalah 0,000. Sehingga nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dan nilai *t hitung* 4,533 lebih besar dari *t tabel* yaitu 1,672, dapat diambil keputusan bahwa HaX1 diterima. Juga dapat dilihat bahwa signifikansi untuk variabel kualitas informasi adalah 0,000 Sehingga nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dan nilai *t hitung* 7,050 lebih besar dari *t tabel* yaitu 1,672, dapat diambil keputusan bahwa HaX2 diterima.

Hipotesis dalam penelitian tabel tersebut juga menyatakan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SAP dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai signifikansi *t* untuk kualitas sistem lebih kecil dari α yang ditetapkan ($\alpha = 0,05$) yaitu 0,000. Selain itu, hasil pengujian ini juga menunjukkan nilai *t hitung* lebih besar dari nilai *t tabel* ($4,533 > 1,672$) untuk kualitas sistem informasi, Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa HoX1 akan ditolak dan HaX1 diterima untuk kualitas sistem, artinya bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
2. Signifikansi untuk *t* kualitas informasi 0,000. Dan *t hitung* lebih besar dari *t tabel* ($7,050 > 1,672$), sehingga HoX2 ditolak dan HaX2 diterima, artinya kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Hasil Uji Validitas X1 (0,972), X2 (0,978) dan Y (0,984), mendapatkan bukti bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai diatas R_{tabel} (0,2144) sehingga seluruh variabel pernyataan dinyatakan valid.
2. Hasil uji Reliabilitas X1 (0,893), X2 (0,937) dan Y (0,957), dari hasil tersebut mendapatkan bukti bahwa seluruh nilai reliabilitas seluruh variabel dinyatakan konsisten/reliabel pada pengukuran rata-rata lebih besar dari R_{tabel} (0,2144).
3. Berdasarkan hasil uji regresi secara linier berganda (*multiple*) didapatkan hasil R (*Model Summary*) (0,984) mendekati 1 maka korelasi antara variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi memiliki hubungan yang erat. Dan hasil R *Square* (R^2) atau kuadrat dari R yang menghasilkan nilai sebesar 0,969 atau 96,9% sumbangan pengaruh variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 4,1%.
4. Dalam perhitungan uji F diperoleh F hitung sebesar 894,404 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, dan diperoleh F tabel sebesar 3,159. Maka dapat disimpulkan bahwa F hitung $> F$ tabel ($894,404 > 3,159$) dan probabilitas (0,000) jauh lebih kecil dari 0,05, sehingga bisa dikatakan bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna.
5. Berdasarkan uji T diperoleh T hitung Kualitas Sistem $> t$ tabel ($4,533 > 1,672$), T hitung Kualitas Informasi $> t$ tabel ($7,050 > 1,672$) dan Signifikansi Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi sebesar 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa *t hitung* kedua variabel lebih besar dari *t tabel*

dengan signifikansi 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, sehingga bisa dikatakan bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi masing-masing secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

5.2. Saran

Saran yang peneliti berikan diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk tidak membatasi organisasi pengambilan sampel hanya pada satu perusahaan sehingga dapat mewakili populasi yang lebih luas.
2. Banyak faktor-faktor dalam implementasi sistem informasi lain yang dapat mempengaruhi kualitas pengguna sistem informasi, akan tetapi tidak digunakan dan diteliti dalam penelitian ini. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memasukkan faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagong, Suyanto & Sutinah. 2005. Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Prenada Media Group.
- Jogiyanto. 2005. Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jogiyanto. 2007. Model Kesuksesan sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jogiyanto. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Komara, Acep. 2006. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Cirebon: Jurnal Maksi Vol.6 No.2 Agustus 2006. Diambil dari: <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/maksi/search/authors/view?firstName=Acep&middleName=&lastName=Komara&affiliation=&country=>. (1 Desember 2015)
- Mariana, Novita. 2006. Pengukur-pengukur Kesuksesan Sistem Informasi Eksekutif. Semarang: Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK Vol. XI No.1 Januari 2006. Diambil dari: <http://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fti1/article/viewFile/32/27>. (5 Desember 2015)
- Priyatno, Duwi. 2014. SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rahayu, Basuki Sri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah. Surakarta: Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 Februari 2014. Diambil dari: <http://download.portalgaruda.org/article.php?Farticle%3D146555%26value%3D5695%26title%3DPENGARUH%2520KUALITAS%2520PELAYANAN> (2 Desember 2015)

