

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk melihat pengaruh Keterlibatan pengguna, kapabilitas personal, ukuran organisasi, dukungan top manajemen dan komite pengendali terhadap kepuasan pengguna, dimana penelitian ini lebih mengutamakan studi literatur, dan penelitian ini dilakukan dengan melakukan penelusuran langsung referensi dan data-data yang diperlukan. Pengumpulan informasi dilakukan dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada karyawan yang terlibat dalam penggunaan SIA sebagai responden pada penelitian ini.

Oleh sebab itu metode riset yang akan dipakai adalah metode survey (yakni metode riset yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data yaitu dengan mengedarkan kuesioner).

B. Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Bukittinggi dengan objek penelitian adalah perhotelan yang jumlahnya sebanyak 40 hotel di Bukittinggi.

C. Operasionalisasi dan pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu Variabel Dependen (Y) dan Variabel Independen (X) yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang diamati atau diukur oleh peneliti dengan tujuan untuk memahami dan membuat variabel terikat, menjelaskan variabilitasnya, atau memprediksinya (Sekaran, 2009 : 116). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka (Ives, *et all*, 1983) dalam Selvi Aprilia (2017). Variabel kepuasan pengguna ini diukur dengan menggunakan indikator (Bettina, 2011) kualitas hasil pekerjaan, dukungan atasan, ketepatan penyelesaian tugas, mudah untuk menggunakannya, menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas, mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir dan akurat.

b. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel terikat atau variabel yang dapat menjelaskan variansnya (Sekaran, 2009 : 236). Variabel independen yang digunakan oleh peneliti terdiri dari lima yaitu keterlibatan pengguna, kapabilitas personal, ukuran organisasi, dukungan top manajemen dan komite pengendali.

1) Keterlibatan Pengguna (X_1)

Keterlibatan pengguna merupakan keterlibatan dalam proses pengembangan sistem oleh anggota organisasi atau anggota dari kelompok pengguna target (Widiatmoko, 2004). Penelitian ini menggunakan data kuesioner dari Tjhai (Olso & Ives, 1981) dalam Selvi

Aprilia (2017). Keterlibatan pengguna diukur dengan menggunakan tingkat keterlibatan dan pengaruh pengguna dalam pengembangan sistem. Penelitian ini menggunakan data kuesioner dari Acep (2005). Setiap item menggunakan skala likert dengan alternative skor terendah “Sangat Tidak Setuju”, “Tidak setuju”, “Ragu-Ragu”, “Setuju”. Jawaban-jawaban ini diberikan skor 1-5.

2) Kapabilitas Personal SI (X_2)

Kapabilitas personal Sistem Informasi dibedakan kedalam kemampuan spesialis dan kemampuan generalis. Kemampuan spesialis meliputi teknik-teknik desain sistem yang berhubungan dengan suatu sistem tertentu, komputer atau model. Sedangkan kemampuan generalis berkaitan dengan organisasi, manusia dan masyarakat (George dan willian 2000, dalam Selvi Aprilia 2017) Penelitian ini menggunakan data kuesioner dari Acep (2005). Setiap item menggunakan skala likert dengan alternative skor terendah “Sangat Tidak Setuju”, “Tidak setuju”, “Ragu-Ragu”, “Setuju”. Jawaban-jawaban ini diberikan skor 1-5.

3) Dukungan *Top Management* (X_3)

Dukungan top manajemen dalam penelitian ini diartikan sebagai pemahaman top manajemen tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang Sistem Informasi atau komputerisasi (Lee & Kim, 1992 dalam Selvi Aprilia 2017). Variabel ini diukur dengan instrumen pimpinan yang melek teknologi, harapan pimpinan, dorongan pimpinan, evaluasi dari pimpinan. Penelitian ini menggunakan data

kuesioner dari Freddy (2006). Setiap item menggunakan skala likert dengan alternative skor terendah “Sangat Tidak Setuju”, “Tidak setuju”, “Ragu-Ragu”, “Setuju”. Jawaban-jawaban ini diberikan skor 1-5.

4) Komite Pengendali SI .(X_4)

Yang dimaksud Komite Pengendalian Sistem Informasi pada penelitian ini adalah komite pengarah eksekutif yang bertugas memberikan pedoman/arahan kepada eksekutif dalam pengembangan sistem informasi (Doll, 1985) dalam Dedi Rusdi (2002), diukur dengan menanyakan apakah perusahaan mempunyai komite pengendali untuk sistem informasi (Soegiharto, 2001). Penelitian ini menggunakan data kuesioner dari Bettina (2011). Setiap item menggunakan skala likert dengan alternative skor terendah “Sangat Tidak Setuju”, “Tidak setuju”, “Ragu-Ragu”, “Setuju”. Jawaban-jawaban ini diberikan skor 1-5

Tabel III.1
Tabel Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sumber	Skala
Kepuasan Pengguna (Y)	1. Kualitas hasil pekerjaan 2. Dukungan atasan 3. Ketepatan penyelesaian tugas 4. Mudah untuk menggunakannya 5. Menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas 6. Mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir dan akurat	Bettina 2011	Likert
Keterlibatan Pengguna (X_1)	1. Tingkat keterlibatan 2. Pengaruh pengguna 3. Pengembangan sistem.	Acep 2005	Likert
Kapabilitas Personal (X_2)	1. Kemampuan spesialis 2. Kemampuan generalis	Acep 2005	Likert

Variabel	Indikator	Sumber	Skala
Dukungan Top Manajemen (X ₃)	1. Pimpinan yang melek teknologi 2. Harapan pimpinan 3. Dorongan pimpinan 4. Evaluasi dari pimpinan	Freddy (2006)	Likert
Komite Pengendali (X ₄)	1. Perusahaan mempunyai komite pengendali untuk sistem informasi	Bettina 2011	Likert

D. Populasi dan Sampel

Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah perhotelan di Bukittinggi yang berjumlah 40 hotel di Bukittinggi. Berikut adalah daftar populasi penelitian.

Tabel III.2
Daftar Populasi Hotel di Bukittinggi

No	Nama Hotel	Alamat
1	Hotel Amali	Jl. Cindua mato No. 98A, Bukittinggi
2	Hotel Ambun Suri	Jl. Panorama 2 Bukit Cangang Guguk Panjang, Bukittinggi
3	Hotel Ananda	Jl. Yos Sudarso No.22 Benteng, Bukittinggi
4	Hotel Asean	Jl. Teuku Umar 21, Bukittinggi
5	Hotel Asia	Jl. Kesehatan 38, Bukittinggi
6	Hotel Bambosa	Jl. Prof Bahdera Johan No. 38, Bukittinggi
7	Hotel Bagindo	Jl. Jendral Sudirman 41-45 Belakang Balok Aur Birugo Tigobaleh, Bukittinggi
8	Hotel Batang Sianok	Jl. Soekarno Hatta 73, Bukittinggi
9	Hotel Bunda	Jl. Panorama No. 6 Bukittinggi, Bukittinggi
10	Hotel Benteng	jl. Benteng No 1 Bukittinggi, Bukittinggi
11	Hotel Jogja	Jl. Perintis kemerdekaan N0. 17A, Bukittinggi

No	Nama Hotel	Alamat
12	Hotel Citra	Jl. Guru Hamzah 1 Tarok Dipo Guguk Panjang, Bukittinggi
13	Hotel Cindua Mato	Jl. Cindua Mato 96, Bukittinggi
14	Hotel Campago Resort	Jl. Cempaka no 1 Inkorba, Bukittinggi
15	Hotel parai Mountain Resort	Jl. Raya Bukittinggi-Km 17, mandiangan Selayan, Bukittinggi
16	Hotel Dymens International	Jl. Nawawi 1-3-5 Tarok Dipo Guguk Panjang, Bukittinggi
17	Hotel Enam	Jl. Kom L Yos Sudarso 4 Benteng Pasar Atas Guguk Panjang, Bukittinggi
18	Hotel Muslim Bukittinggi	Jl. Soekarno Hatta No. 93, Bukittinggi
19	Hotel Grand Gallery	Jl H. Agus Salim No. 25, Bukittinggi
20	Hotel Grand Royal Denai	Jl Yos Sudarso, Bukittinggi
21	Hotel Grand Rocky Hotel	Jl. Yos Sudarso No. 29, Bukittinggi,
22	Hotel Grand Malindo	Jl. Panorama 30, Bukittinggi
23	Hotel The Hills	Jl. Laras Datuk Bandaro, Bukittinggi
24	Hotel Singgalang Indah	Jl. Ahmad Yani No. 130, Bukittinggi
25	Hotel Indria	Jl. KH Agus Salim 1, Bukittinggi
26	Hotel Kharisma	Jl. Sudirman No. 57 , Bukittinggi,
27	Hotel Limas	Jl. Kesehatan No. 34 Bukittinggi
28	Hotel Novotel Bukittinggi	Jl. Laras Datuk Bandaro, Bukittinggi
29	Hotel Sari	Jl. Yos Sudarso No. 7, Bukittinggi
30	Hotel Orchid	Jl. Teuku Umar No 11, Bukittinggi
31	Hotel Prima Dini	Jl. Yos Sudarso No. 10 Benteng , Bukittinggi
32	Hotel Pusako	Jl. Soekarno Hatta No. 7, Bukittinggi,
33	Hotel Parai Holidays Resort	Jl. Raya Bukittinggi km.17, Bukittinggi
34	Hotel Royal Denai	Jl. Dr. A. Rivai No. 26, Bukittinggi
35	Hotel Sakato	Jl. Urip Sumoharjo No. 3 Bukittinggi

No	Nama Hotel	Alamat
36	Hotel Maison	Jl. Ahmad Karim No. 12, Bukittinggi
37	Hotel Treeli Boutique	Jl. Kesehatan No. 36A, Bukittinggi
38	Hotel Nikita	Jl. Sudirman No. 55, Bukittinggi
39	Hotel Villa 2000	Jl. Batang Masang No. 97, Bukittinggi
40	Hotel Yuriko	Jl. Jendral Sudirman No. 7, Bukittinggi

Sumber : Dinas Kebudayaan dan pariwisata

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* merupakan pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hotel di Bukittinggi tahun 2017
- b. Hotel di Bukittinggi yang memiliki pendapatan stabil selama 5 tahun terakhir
- c. Hotel di Bukittinggi yang memiliki manajer dan staf akuntan

Tabel III.3
Daftar Sampel Penelitian

No	Kriteria	Jumlah
1	Hotel di Bukittinggi tahun 2017	40
2	Hotel Bukitting yang tidak memiliki pendapatan dengan stabil selama 5 tahun terakhir (Pendapatan terendah sampai 20% dan berfluktuasi)	(12)
3	Hotel di Bukittinggi yang memiliki manajer dan staf akuntan	(3)
Jumlah sampel perusahaan		25

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2018

Tabel III. 4
Daftar Sampel Hotel di Bukittinggi

No	Nama Hotel	Sampel	Alamat
1	Hotel Grand Malindo	2	Jl. Panorama 30, Bukittinggi
2	Hotel Ambun Suri	2	Jl. Panorama 2 Bukit Cangang Guguk Panjang, Bukittinggi
3	Hotel Imran	2	Jl. Panorama 10 Bukittinggi
4	Hotel Treeli Boutique	2	Jl. Kesehatan No. 36A, Bukittinggi
5	Hotel Limas	2	Jl. Kesehatan No. 34 Bukittinggi
6	Hotel Asia	2	Jl. Kesehatan 38, Bukittinggi
7	Hotel Kharisma	2	Jl. Sudirman No. 57 , Bukittinggi,
8	Hotel Yuriko	2	Jl. Jendral Sudirman No. 7, Bukittinggi
9	Hotel Nikita	2	Jl. Sudirman No. 55, Bukittinggi
10	Hotel Agung	2	Jl. Batang agam 1 No. 6
11	Hotel Orchid	2	Jl. Teuku Umar No 11, Bukittinggi
12	Hotel Platinum	2	Jl. Teuku Umar No. 8A Bukittinggi
13	Hotel Friendly	2	Jl. Teuku Umar No. 90 Bukittinggi
14	Hotel Kartini	2	Jl. Teuku Umar Bukittinggi
15	Hotel Camel	2	Jl. Pemuda pasar banto Bukittinggi
16	Hotel Ananda	2	Jl. Yos Sudarso No.22 Benteng, Bukittinggi
17	Hotel Jogja	2	Jl. Perintis kemerdekaan NO. 17A, Bukittinggi
18	Hotel Srikandi	2	Jl. Ahmad Yani No. 57, Bukittinggi
19	Hotel Starli	2	Jalan Teuku Umar No 13B, Bukittinggi
20	Hotel Indria	2	Jl. KH Agus Salim 1, Bukittinggi
21	Hotel Grand Royal Denai	2	Jl Yos Sudarso, Bukittinggi
22	Hotel Novotel Bukittinggi	2	Jl. Laras Datuk Bandaro, Bukittinggi

No	Nama Hotel	Sampel	Alamat
23	Hotel Grand Rocky Hotel	2	Jl. Yos Sudarso No. 29, Bukittinggi,
24	Hotel Batang Sianok	2	Jl. Soekarno Hatta 73, Bukittinggi
25	Hotel Bunda	2	Jl. Panorama No. 6 Bukittinggi
Jumlah		50 Orang	

Sumber : Dinas Kebudayaan dan pariwisata

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek yang menunjukkan opini, sikap pengalaman dan karakteristik subjek penelitian secara individu atau pun kelompok yang menjadikan subjek penelitian (responden). Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan kuesioner secara keseluruhan untuk satu unit perusahaan/perhotelan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua teknik pengumpulan data pada metode survei yaitu kuesioner. Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan teknik kuesioner yaitu dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengiriman kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden.

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data

Analisis data penelitian merupakan bagian dari proses pengujian data setelah tahap penelitian dan pengumpulan data penelitian. Tujuan dari analisis data adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan yang terkandung dalam data tersebut. Jenis penelitiannya adalah kuantitatif dengan menggunakan analisis data yaitu metode regresi linear berganda (*multiple regression*) dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.00. Model analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4 X_4 + e$$

Dimana :

Y	= Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi
a	= Konstanta
b (1,2,3,4,5.)	= Koefisien arah regresi
X ₁	= Keterlibatan Pengguna
X ₂	= Kapabilitas Personal
X ₃	= Dukungan Top Manajemen
X ₄	= Komite Pengendali
e	= Error Item

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain instrumen tersebut dapat

mengukur construct sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini pengujian validitas diukur dengan cara menggunakan analisis metode koefisien korelasi. Jika korelasi masing-masing variabel signifikan, maka dikatakan valid.

b. Uji Realibilitas

Realibilitas suatu pengukuran menunjukkan stabilitas konsisten dari suatu instrumen yang mengukur suatu konsep. Konsep realibilitas dapat dipahami melalui ide dasar konsep yaitu konsistensi.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah data yang digunakan mengikuti pola distribusi normal atau tidak. Karena model yang baik data harus mengikuti pola distribusi normal. Pendapat ahli statistik menyatakan jika jumlah sampel sama atau lebih dari 30 maka diasumsikan data sudah mengikuti pola distribusi normal. Namun dalam penelitian ini tetap dilakukan uji normalitas. Pengujian normalitas dilakukan dengan uji *one-sample kolmogorove smirnov* dan *Normal P-Plot Regression*.

b. Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model uji regresi yang baik selanjutnya tidak terjadi Multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya Multikolinearitas adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (diatas 0.9 maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.
2. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika $VIF < 10$ maka tingkat kolinearitas dapat ditoleransi.
3. Nilai Eigan *value* berjumlah satu atau lebih. Variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya Multikolinearita.

c. Uji heteroskedastisitas

Heterokedastisitas diartikan sebagai tidak samanya varian bagi variabel independen yang diuji dalam settingan yang berbeda. Pengujian dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot*. Jika membentuk pola tertentu, maka terdapat heterokedastisitas.

4. Uji Hipotesis

- a. Uji Signifikan secara parsial (uji statistik t)

Menurut Ghozali (2009:122) Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan α (0,05) untuk menguji apakah hipotesis yang digunakan dalam penelitian didukung atau tidak dengan pengujian sebagai berikut :

1. Jika $p\text{-value} < \alpha$ (5% atau 0,05), maka hipotesis diterima, dengan kata lain variabel independel berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

2. Jika $p\text{-value} > \alpha$ (5% atau 0,05), maka hipotesis ditolak, dengan kata lain variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

b. Uji Signifikan simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Uji F-test dengan tingkat signifikan $p\text{-value}$ 0,000 atau α (5% atau 0,05). Dengan pengujian sebagai berikut :

1. Jika $\text{sig} < \alpha$ (5% atau 0,05), maka hipotesis diterima, dengan kata lain variabel independen secara bersama-sama berhubungan dengan variabel dependen.
2. Jika $\text{sig} > \alpha$ (5% atau 0,05), maka hipotesis ditolak, dengan kata lain variabel independen tidak secara bersama-sama berhubungan terhadap variabel dependen.

5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya, yang berarti persamaan regresi baik digunakan untuk mengestimasi nilai variabel dependen.