

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengujian Instrumen dan Hasil Analisis

4.1.1 Hasil Pengujian Instrumen

Pada bab ini, akan dikemukakan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner pada responden sebagai sumber data utama dalam penelitian ini. Selain upaya perolehan data melalui studi pustaka untuk melengkapi data utama. Kuisisioner terdiri dari 30 pertanyaan dengan perincian 10 pertanyaan mengenai kualitas sistem *Enterprise Resource Planning*, 10 pertanyaan mengenai kualitas layanan *Enterprise Resource Planning*, dan 10 pertanyaan mengenai kepuasan pengguna akhir *Enterprise Resource Planning*. Jumlah kuisisioner yang disebar sebanyak 25 kuisisioner dan semuanya dikembalikan kepada peneliti. Setelah kuisisioner dikembalikan kepada peneliti, kemudian dilakukan skoring terhadap hasil kuisisioner tersebut dan dilakukan uji validitas serta reliabilitas.

4.1.1.1 Uji Validitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y

Uji validitas bertujuan untuk mengukur kualitas instrumen yang digunakan dan menunjukkan tingkat kevaliditasan suatu instrumen, serta seberapa baik atau konsep yang dapat didefinisikan oleh suatu ukuran. Uji validitas ini dilakukan terhadap seluruh butir pertanyaan dalam instrument, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor totalnya masing-masing pertanyaan. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam

penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,396 ($n = 28$), maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Data diolah dengan menggunakan program *SPSS for Windows version 20.00* dan perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada lampiran. Untuk hasil pengujian ini diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X_1)

No Item Pertanyaan	R_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	-0,028	0,396	Tidak valid
2	0,586	0,396	Valid
3	0,695	0,396	Valid
4	0,686	0,396	Valid
5	0,328	0,396	Tidak Valid
6	0,779	0,396	Valid
7	0,384	0,396	Tidak Valid
8	0,483	0,396	Valid
9	0,493	0,396	Valid
10	0,417	0,396	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa terdapat 3 item pertanyaan pada variabel X_1 yang dinyatakan tidak valid, yaitu pertanyaan no 1, 5 dan 7. Hal ini terjadi karena nilai $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ (0,396) pada taraf signifikansi 5%. Sehingga hanya 7 item pertanyaan variabel Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* (X_1) yang dapat atau layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Tabel 4.2
Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X₂)

No Item Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,290	0,396	Tidak Valid
2	0,569	0,396	Valid
3	0,520	0,396	Valid
4	0,661	0,396	Valid
5	0,479	0,396	Valid
6	0,583	0,396	Valid
7	0,468	0,396	Valid
8	0,568	0,396	Valid
9	0,650	0,396	Valid
10	0,709	0,396	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa terdapat 1 item pertanyaan pada variabel X₂ yang dinyatakan tidak valid, yaitu pertanyaan no 1. Hal ini terjadi karena nilai r_{hitung} < r_{tabel} (0,396) pada taraf signifikansi 5%. Sehingga hanya 9 item pertanyaan variabel Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* (X₂) yang dapat atau layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Tabel 4.3
Uji Validitas Variabel Y

No Item Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,529	0,396	Valid
2	0,564	0,396	Valid
3	0,497	0,396	Valid
4	0,542	0,396	Valid
5	0,555	0,396	Valid
6	0,563	0,396	Valid
7	0,411	0,396	Valid

8	0,136	0,396	Tidak valid
9	0,744	0,396	Valid
10	0,508	0,396	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa terdapat 1 item pertanyaan pada variabel Y yang dinyatakan tidak valid, yaitu pertanyaan no 8. Hal ini terjadi karena nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ (0,396) pada taraf signifikansi 5%. Sehingga hanya 9 item pertanyaan variabel Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning* (Y) yang dapat atau layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

4.1.1.2 Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur yang dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan dua kali pengukuran atau lebih pada kelompok yang sama dengan alat ukur yang sama. Pengujian *Cronbach Alpha* digunakan untuk menguji tingkat keandalan (*reliability*) dari masing-masing kuisisioner variabel. Apabila nilai *Cronbach Alpha* semakin mendekati angka 1 (satu) mengidentifikasi bahwa semakin tinggi pula konsistensi internal reliabilitasnya. Adapun hasil ringkas uji reliabilitas dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.4

Uji Reliabilitas Variabel X_1

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,618	,650	10

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas adalah 0,618. Hal ini, menunjukkan apabila nilai koefisien rentang dari 0,601 – 0,80 maka, dinyatakan reliabel. Hal ini berarti 8 pertanyaan dalam kuisisioner variabel Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* (X_1) adalah reliabel (handal).

Tabel 4.5

Uji Reliabilitas Variabel X_2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,746	,745	10

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas adalah 0,746. Hal ini, menunjukkan apabila nilai koefisien rentang dari 0,601 – 0,80 maka, dinyatakan reliabel. Hal ini berarti 8 pertanyaan dalam kuisisioner variabel Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* (X_2) adalah reliabel (handal).

Tabel 4.6

Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,675	,680	10

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas adalah 0,675. Hal ini, menunjukkan apabila nilai koefisien rentang dari 0,601 – 0,80 maka, dinyatakan reliabel. Hal ini berarti 9 pertanyaan dalam kuisisioner

variabel Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning* (Y) adalah reliabel (handal).

4.1.1.3 Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* di PT. PLN (Persero)

Distribusi Jawa Barat dan Banten

Di bawah ini disajikan tanggapan-tanggapan responden mengenai Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* berdasarkan hasil penyebaran kuisioner dengan 10 butir pertanyaan kepada 25 responden pada bidang keuangan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

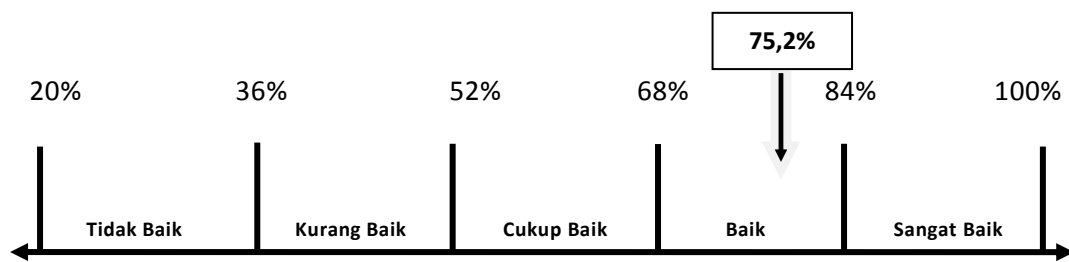
Tabel 4.7

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning*

Pernyataan	Jawaban Responden										Total F	Skor		Persentase
	SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			Total	Skor Ideal	
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor				
1	0	0	12	48	13	39	0	0	0	0	25	87	125	69,6
2	4	20	4	16	15	45	2	4	0	0	25	85	125	68
3	2	10	15	60	7	21	1	2	0	0	25	93	125	74,4
4	14	70	8	32	2	6	1	2	0	0	25	110	125	88
5	4	20	11	44	10	30	0	0	0	0	25	94	125	75,2
6	0	0	20	80	5	15	0	0	0	0	25	95	125	76
7	4	20	16	64	5	15	0	0	0	0	25	99	125	79,2
8	2	10	21	84	2	0	0	0	0	0	25	94	125	75,2
9	3	15	14	56	8	24	0	0	0	0	25	95	125	76
10	1	5	15	60	5	15	4	8	0	0	25	88	125	70,4
Total												940	1250	75,2

Sumber: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten,
Data primer yang diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.7 di atas adalah jawaban dari 25 responden untuk 10 pernyataan mengenai variabel Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* (X_1) di dominasi oleh jawaban “Setuju” dan diperoleh total skor sebesar 940 dengan persentase sebesar 75,2%.



Gambar 4.1

Garis Kontinum Kategori Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning*

Melalui jumlah skor tanggapan dari 10 pernyataan yang diajukan mengenai Kualitas Sistem, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Kualitas Sistem termasuk dalam kategori “Baik”.

Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 25 responden untuk item-item pernyataan variabel Kualitas Sistem (X_1) di bawah ini.

Tabel 4.8

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 1

Menurut anda, Apakah *software* yang sedang anda gunakan termasuk ke dalam kategori

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Mudah	0	0%
Mudah	12	48%
Cukup Mudah	13	52%
Sulit	0	0%
Sangat Sulit	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, Apakah *software* yang sedang anda gunakan termasuk ke dalam

kategori”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 13 orang atau 52% adalah responden yang menjawab “Cukup Mudah” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Mudah” yaitu sebanyak 12 orang atau 48%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa *software* yang sedang digunakan termasuk dalam kategori yang cukup mudah.

Tabel 4.9

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 2

Menurut anda, berapa lama waktu yang digunakan untuk anda dapat beradaptasi dalam aplikasi ini

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Hanya 3 minggu	4	16%
Hanya 1 bulan	4	16%
Hanya 3 bulan	15	60%
< 5 bulan	2	8%
> 5 bulan	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel diatas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, berapa lama waktu yang digunakan untuk anda dapat beradaptasi dalam aplikasi ini”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 15 orang atau 60% adalah responden yang menjawab “Hanya 3 bulan” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “< 5 bulan” yaitu sebanyak 2 orang atau 8%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa lama waktu yang digunakan untuk beradaptasi dengan aplikasi tersebut hanya 3 bulan.

Tabel 4.10

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 3

Menurut anda, berapa lama waktu yang digunakan untuk mengakses file atau data dalam aplikasi ini

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Cepat	2	8%
Cepat	15	60%
Sedang	7	28%
Lambat	1	4%
Sangat Lambat	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, berapa lama waktu yang digunakan untuk mengakses file atau data dalam aplikasi ini”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 15 orang atau 60% adalah responden yang menjawab “Cepat” serta yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Lambat” yaitu sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa lama waktu yang digunakan untuk mengakses file dalam aplikasi sudah cepat.

Tabel 4.11

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 4

Menurut anda, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan konfirmasi dokumen dalam aplikasi ini ke divisi lain

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Cepat	0	0%
Cepat	14	56%
Sedang	8	32%
Lambat	2	8%
Sangat Lambat	1	4%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan konfirmasi dokumen dalam aplikasi ini ke divisi lain”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 14 orang atau 56% adalah responden yang menjawab “Cepat” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Lambat” yaitu sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan konfirmasi dokumen sudah cepat.

Tabel 4.12

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 5

Menurut anda, seberapa sering kesalahan dalam aplikasi ini yang timbul.

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Pernah	4	16%
Hampir Tidak Pernah	11	44%
Jarang	10	40%
Sering	0	0%
Sangat Sering	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, seberapa sering kesalahan dalam aplikasi ini yang timbul”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 11 orang atau 44% adalah responden yang menjawab “Hampir Tidak Pernah” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Tidak Pernah” yaitu sebanyak 4 orang atau 16%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seberapa sering kesalahan pada aplikasi yang digunakan hampir tidak pernah terjadi kesalahan.

Tabel 4.13

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 6

Menurut anda, seberapa baik aplikasi ini dalam memenuhi kebutuhan anda

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	20	80%
Cukup Baik	5	20%
Kurang Baik	0	0%
Tidak Baik	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, seberapa baik aplikasi ini dalam memenuhi kebutuhan anda”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 20 orang atau 80% adalah responden yang menjawab “Baik” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Cukup Baik” yaitu sebanyak 5 orang atau 20%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi tersebut telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik.

Tabel 4.14

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 7

Apakah *software* ini dapat di akses oleh komputer lain di perusahaan yang sama

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Bisa	4	16%
Bisa	16	64%
Mungkin Bisa	5	20%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Apakah *software* ini dapat di akses oleh komputer lain di perusahaan yang

sama”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 16 orang atau 64% adalah responden yang menjawab “Bisa” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Bisa” yaitu sebanyak 4 orang atau 16%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa *software* yang digunakan bisa di akses di komputer lain pada perusahaan yg sama.

Tabel 4.15

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 8

Menurut anda, apakah aplikasi ini dapat diakses oleh pegawai, manajer maupun direktur dengan *login user* di perusahaan yang sama

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Bisa	2	8%
Bisa	21	84%
Mungkin Bisa	2	8%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah aplikasi ini dapat diakses oleh pegawai, manajer maupun direktur dengan *login user* di perusahaan yang sama”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 21 orang atau 84% adalah responden yang menjawab “Bisa” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Bisa” dan ”Mungkin Bisa” yaitu masing-masing sebanyak 2 orang atau 8%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi yang sedang digunakan bisa di akses oleh pegawai, manajer maupun direktur dengan *login user* di perusahaan yang sama.

Tabel 4.16

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 9

Menurut anda, seberapa baik kemanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	3	12%
Baik	14	56%
Cukup Baik	8	32%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, seberapa baik kemanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 14 orang atau 56% adalah responden yang menjawab “Baik” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Baik” yaitu sebanyak 3 orang atau 12%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa keamanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut sudah baik.

Tabel 4.17

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 10

Jika seandainya terjadi kesalahan pada proses penginputan data pada aplikasi ini, apakah aplikasi ini mampu memberitahu kesalahan tersebut

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Bisa	1	4%
Bisa	15	60%
Mungkin Bisa	5	20%
Tidak Bisa	4	16%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Jika seandainya terjadi kesalahan pada proses penginputan data pada aplikasi ini, apakah aplikasi ini mampu memberitahu kesalahan tersebut?”. Mayoritas

responden yaitu sebanyak 15 orang atau 60% adalah responden yang menjawab “Bisa” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Bisa” yaitu sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa bila terjadi kesalahan saat penginputan pada aplikasi, aplikasi bisa memberitahu kesalahan yang terjadi.

4.1.1.4 Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Di bawah ini disajikan tanggapan-tanggapan responden mengenai Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* (ERP) berdasarkan hasil penyebaran kuisioner dengan 10 butir pertanyaan kepada 25 responden pada bidang keuangan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

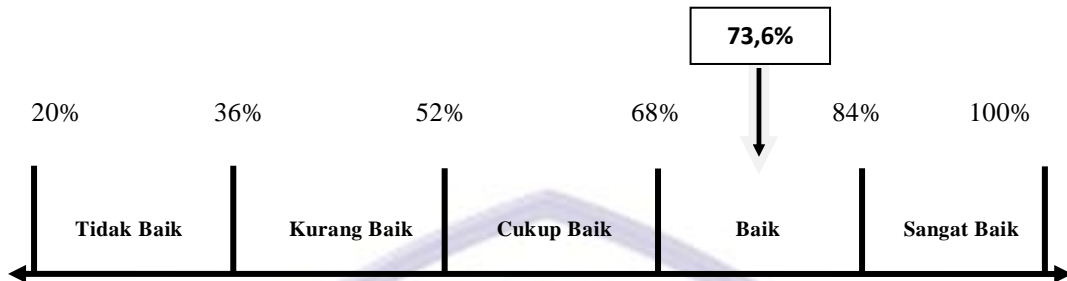
Tabel 4.18

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning*

Pernyataan	Jawaban Responden										Total F	Skor		Persentase
	SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			Total Skor	Skor Ideal	
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor				
1	2	10	20	80	3	9	0	0	0	0	25	99	125	79,2
2	0	0	13	52	11	33	0	0	1	1	25	86	125	68,8
3	6	30	16	64	3	9	0	0	0	0	25	103	125	82,4
4	2	10	17	68	5	15	1	2	0	0	25	95	125	76
5	7	35	11	44	7	21	0	0	0	0	25	100	125	80
6	0	0	9	36	15	45	1	2	0	0	25	83	125	66,4
7	0	0	9	36	16	48	0	0	0	0	25	84	125	67,2
8	1	5	11	44	12	36	1	2	0	0	25	87	125	69,6
9	1	5	18	72	5	15	1	2	0	0	25	94	125	75,2
10	0	0	16	64	7	21	2	4	0	0	25	89	125	71,2
Total												920	1250	73,6

Sumber: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten,
Data primer yang diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.17 di atas adalah jawaban dari 25 responden untuk 10 pernyataan mengenai variabel Kualitas Layanan (X_2) di dominasi oleh jawaban “Setuju” dan diperoleh total skor sebesar 920 dengan persentase sebesar 73,6%.



Gambar 4.2

Garis Kontinum Kategori Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning*

Melalui jumlah skor tanggapan dari 10 pernyataan yang diajukan mengenai Kualitas Layanan, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Kualitas Layanan termasuk dalam kategori “Baik”.

Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 25 responden untuk item-item pernyataan variabel Kualitas Layanan (X_2) di bawah ini.

Tabel 4.19

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 1

Apakah tempat penempatan komputer pada ruangan anda termasuk dalam kategori

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Nyaman	2	8%
Nyaman	20	80%
Kurang Nyaman	3	12%
Tidak Nyaman	0	0%
Sangat Tidak Nyaman	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Apakah tempat penempatan komputer pada ruangan anda termasuk dalam kategori”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 20 orang atau 80% adalah responden yang menjawab “Nyaman” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Nyaman” yaitu sebanyak 2 orang atau 8%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tempat penyimpanan komputer di ruangan pengguna sudah nyaman.

Tabel 4.20

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 2

Menurut anda, apakah buku petunjuk yang anda terima menjelaskan dengan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Mudah	0	0%
Mudah	13	52%
Lumayan Mudah	11	44%
Cukup Sulit	0	0%
Terlalu Sulit	1	4%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah buku petunjuk yang anda terima menjelaskan dengan”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 13 orang atau 52% adalah responden yang menjawab “Mudah” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Terlalu Sulit” yaitu sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa buku petunjuk yang diterima oleh pengguna sudah menjelaskan dengan mudah.

Tabel 4.21

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 3

Menurut anda, apakah *software* ERP yang anda gunakan bisa menghasilkan laporan yang tepat dan akurat

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Bisa	6	24%
Bisa	16	64%
Ragu-ragu	3	12%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah *software* ERP yang anda gunakan bisa menghasilkan laporan yang tepat dan akurat”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 16 orang atau 64% adalah responden yang menjawab “Bisa” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Ragu-ragu” yaitu sebanyak 3 orang atau 12%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa *software* ERP yang digunakan oleh pengguna sangat bisa menghasilkan laporan yang tepat dan akurat.

Tabel 4.22

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 4

Menurut anda, apakah pihak *developer* memberikan jaminan perbaikan jika terjadi kesalahan pada aplikasi

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Selalu Diberi Jaminan	2	8%
Diberi Jaminan	17	68%
Mungkin	5	20%
Ragu-ragu	1	4%
Tidak Ada Jaminan	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah pihak *developer* memberikan jaminan perbaikan jika terjadi kesalahan pada aplikasi”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 17 orang atau 68% adalah responden yang menjawab “Diberi Jaminan” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Ragu-ragu” yaitu sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jika terjadi kesalahan pada aplikasi, aplikasi tersebut diberi jaminan oleh *developer*.

Tabel 4.23

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 5

Menurut anda, jika ada hal yang tidak anda mengerti pada aplikasi, apakah pihak staff IT dalam perusahaan ikut membantu

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Selalu Siap Membantu	7	28%
Selalu Membantu	11	44%
Kadang	7	28%
Tidak Membantu	0	0%
Sangat Tidak Membantu	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, jika ada hal yang tidak anda mengerti pada aplikasi, apakah pihak staff IT dalam perusahaan ikut membantu”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 11 orang atau 44% adalah responden yang menjawab “Selalu Membantu” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Selalu Siap Membantu” dan “Kadang” yaitu masing-masing sebanyak 7 orang atau 28%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jika ada hal yang tidak dimengerti oleh pengguna, pihak staff IT dalam perusahaan selalu membantu.

Tabel 4.24

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 6

Menurut anda, seberapa baik respon yang diberikan *developer* saat terjadi kesalahan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	9	36%
Cukup Baik	15	60%
Buruk	1	4%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, seberapa baik respon yang diberikan *developer* saat terjadi kesalahan”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 15 orang atau 60% adalah responden yang menjawab “Cukup Baik” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Baik” yaitu sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa respon yang diberikan *developer* saat terjadi kesalahan cukup baik.

Tabel 4.25

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 7

Menurut anda, seberapa baik pengetahuan yang dimiliki staff IT untuk melakukan pekerjaan mereka, jika mengalami kesulitan

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	0	0%
Baik	9	36%
Cukup Baik	16	64%
Buruk	0	0%
Sangat buruk	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, seberapa baik pengetahuan yang dimiliki staff IT untuk melakukan pekerjaan mereka, jika mengalami kesulitan”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 16 orang atau 64% adalah responden yang menjawab “Cukup Baik” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Baik” yaitu sebanyak 9 orang atau 36%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang dimiliki staff IT yang membantu sudah cukup baik.

Tabel 4.26

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 8

Menurut anda, apakah staff IT konsisten membantu anda dengan memberikan sikap

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Sopan	1	4%
Sopan	11	44%
Cukup Sopan	12	48%
Kurang Sopan	1	4%
Sangat Tidak Sopan	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah staff IT konsisten membantu anda dengan memberikan sikap”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 12 orang atau 48% adalah responden yang menjawab “Cukup Sopan” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Sopan” dan “Kurang Sopan” yaitu masing-masing sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa staff IT yang konsisten membantu pengguna sudah bersikap cukup sopan.

Tabel 4.27

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 9

Menurut anda, apakah staff yang membantu anda bersikap ramah saat mengalami kesulitan memakai *software* ERP

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Ramah	1	4%
Ramah	18	72%
Kurang Ramah	5	20%
Tidak Ramah	1	4%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah staff yang membantu anda bersikap ramah saat mengalami kesulitan memakai *software* ERP”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 18 orang atau 72% adalah responden yang menjawab “Ramah” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Ramah” dan “Tidak Ramah” yaitu sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa staff yang membantu pengguna saat terjadi kesulitan sudah bersikap dengan ramah.

Tabel 4.28

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 10

Menurut anda, apakah staff IT yang membantu dan memahami kebutuhan anda

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Memahami	0	0%
Memahami	16	64%
Cukup Memahami	7	28%
Kurang Memahami	2	8%
Sangat Tidak Memahami	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah staff IT yang membantu dan memahami kebutuhan anda”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 16 orang atau 64% adalah responden yang menjawab “Memahami” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Kurang Memahami” yaitu sebanyak 2 orang atau 8%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa staff IT yang membantu sudah memahami kebutuhan pengguna.

4.1.1.5 Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Di bawah ini disajikan tanggapan-tanggapan responden mengenai Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning* (ERP) berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner dengan 10 butir pertanyaan kepada 25 responden pada bidang keuangan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Tabel 4.29

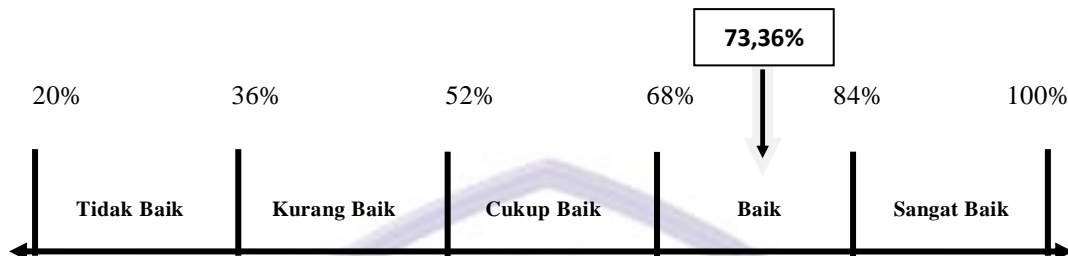
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning*

Pernyataan	Jawaban Responden										Total F	Skor		Persentase
	SS (5)		S (4)		R (3)		TS (2)		STS (1)			Total Skor	Skor Ideal	
	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor	F	Skor				
1	0	0	19	76	6	18	0	0	0	0	25	94	125	75,2
2	1	5	19	76	5	15	0	0	0	0	25	96	125	76,8
3	2	10	19	76	2	6	2	4	0	0	25	96	125	76,8
4	1	5	12	48	12	36	0	0	0	0	25	89	125	71,2
5	0	0	11	44	11	33	3	6	0	0	25	83	125	66,4
6	2	10	10	40	13	39	0	0	0	0	25	89	125	71,2
7	1	5	5	20	14	42	5	10	0	0	25	77	125	61,6
8	0	0	10	40	15	45	0	0	0	0	25	85	125	68
9	4	20	18	72	3	9	0	0	0	0	25	101	125	80,8
10	12	60	9	36	3	9	1	2	0	0	25	107	125	85,6
Total											917	1250	73,36	

Sumber: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten,

Data primer yang diolah kembali

Berdasarkan tabel 4.28 diatas adalah jawaban dari 25 responden untuk 10 pernyataan mengenai variabel Kepuasan Pengguna (Y) di dominasi oleh jawaban “Setuju” dan diperoleh total skor sebesar 917 dengan persentase sebesar 73,36%.



Gambar 4.3

Garis Kontinum Kategori Kepuasan Pengguna Akhir

Melalui jumlah skor tanggapan dari 10 pernyataan yang diajukan mengenai Kepuasan Pengguna, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Kepuasan Pengguna termasuk dalam kategori “Baik”.

Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 25 responden untuk item-item pernyataan variabel Kepuasan Pengguna (Y) di bawah ini.

Tabel 4.30

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 1

Menurut anda, apakah isi informasi yang dihasilkan dari *software* yang anda gunakan telah sesuai

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sudah Sangat Sesuai	0	0%
Sangat Sesuai	19	76%
Kurang Sesuai	6	24%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, Apakah isi informasi yang dihasilkan dari *software* yang anda gunakan telah sesuai”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 19 orang atau 76% adalah responden yang menjawab “Sangat Sesuai” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Kurang Sesuai” yaitu sebanyak 6 orang atau 24%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa isi dari informasi yang dihasilkan oleh aplikasi yang digunakan sangat sesuai.

Tabel 4.31

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 2

Menurut anda, apakah *software* yang anda gunakan telah memberikan informasi yang lengkap

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Lengkap	1	4%
Lengkap	19	76%
Kurang Lengkap	5	20%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, Apakah *software* yang anda gunakan telah memberikan informasi yang lengkap”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 19 orang atau 76% adalah responden yang menjawab “Lengkap” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Lengkap” yaitu sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa *software* yang digunakan sudah memberikan informasi yang lengkap.

Tabel 4.32

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 3

Menurut anda, apakah *software* yang anda gunakan memberikan informasi yang tepat

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tepat	2	8%
Tepat	19	76%
Kurang Tepat	2	8%
Kadang	2	8%
Tidak Tepat	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, Apakah *software* yang anda gunakan memberikan informasi yang tepat”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 19 orang atau 76% adalah responden yang menjawab “Tepat” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Tepat”, “Kurang Tepat”, dan “Kadang” yaitu sebanyak 2 orang atau 8%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa *software* yang digunakan sudah memberikan informasi yang tepat.

Tabel 4.33

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 4

Menurut anda, apakah pernah *software* yang anda gunakan memberikan informasi yang salah

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Pernah	1	4%
Tidak Pernah	12	48%
Jarang	12	48%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah pernah *software* yang anda gunakan memberikan

informasi yang salah”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 12 orang atau 48% adalah responden yang menjawab “Tidak Pernah” dan “Jarang” serta yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Tidak Pernah” yaitu sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa *software* yang digunakan tidak pernah memberikan informasi yang salah.

Tabel 4.34

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 5

Menurut anda, apakah *software* yang anda gunakan menghasilkan laporan dengan format yang sesuai kebutuhan anda

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sudah Sesuai	11	44%
Cukup Sesuai	11	44%
Kurang Sesuai	3	12%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah *software* yang anda gunakan menghasilkan laporan dengan format yang sesuai kebutuhan anda”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 11 orang atau 44% adalah responden yang menjawab “Sudah Sesuai” dan “Cukup Sesuai” serta yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Kurang sesuai” yaitu sebanyak 3 orang atau 12%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa *software* yang digunakan menghasilkan laporan dengan format yang sudah sesuai.

Tabel 4.35

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 6

Menurut anda, apakah bentuk/susunan laporan yang dihasilkan *software* saat di *print* tersusun dengan rapi

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Rapi	2	8%
Sudah Rapi	10	40%
Cukup Rapi	13	52%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah bentuk/susunan laporan yang dihasilkan *software* saat di *print* tersusun dengan rapi”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 13 orang atau 52% adalah responden yang menjawab “Cukup Rapi” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Rapi” yaitu sebanyak 2 orang atau 8%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa susunan laporan yang di *print* dari *software* cukup rapi.

Tabel 4.36

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 7

Menurut anda, apakah *software* yang sedang anda gunakan masuk dalam kategori

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Mudah	1	4%
Mudah	5	20%
Lumayan Mudah	14	56%
Cukup Sulit	5	20%
Terlalu Sulit	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah *software* yang sedang anda gunakan masuk dalam kategori”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 14 orang atau 56% adalah responden yang menjawab “Lumayan Mudah” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Sangat Mudah” yaitu sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa *software* yang digunakan termasuk kategori yang Lumayan mudah.

Tabel 4.37

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 8

Menurut anda, apakah *software* yang anda gunakan bersifat *user friendly*

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat <i>user friendly</i>	10	40%
Cukup <i>user friendly</i>	15	60%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah *software* yang anda gunakan bersifat *user friendly*”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 15 orang atau 60% adalah responden yang menjawab “Cukup *user friendly*” dan sisanya adalah responden yang menjawab “Sangat *user friendly*” yaitu sebanyak 10 orang atau 40%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa *software* yang digunakan cukup *user friendly*.

Tabel 4.38

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 9

Menurut anda, apakah *software* yang anda gunakan dapat menghasilkan laporan dengan tepat waktu

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tepat Waktu	4	16%
Tepat Waktu	18	72%
Lumayan Tepat Waktu	3	12%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah *software* yang anda gunakan dapat menghasilkan laporan dengan tepat waktu”. Mayoritas responden yaitu masing-masing sebanyak 18 orang atau 72% adalah responden yang menjawab “Tepat Waktu” dan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab “Lumayan Tepat Waktu” yaitu sebanyak 3 orang atau 12%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa laporan yang dihasilkan oleh *software* sudah tepat waktu.

Tabel 4.39

Persepsi Responden Tentang Pernyataan 10

Menurut anda, apakah *software* yang anda gunakan dapat menghasilkan laporan yang terbaru/*real time*

Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
Selalu <i>real time</i>	12	48%
Sangat <i>real time</i>	9	36%
Cukup <i>real time</i>	3	12%
Kurang <i>real time</i>	1	4%
Tidak <i>real time</i>	0	0%
Total	25	100%

Dari tabel di atas adalah persepsi responden tentang item pernyataan “Menurut anda, apakah *software* yang anda gunakan dapat menghasilkan laporan yang terbaru/*real time*”. Mayoritas responden yaitu sebanyak 12 orang atau 48% adalah responden yang menjawab “Selalu *real time*” dan yang paling sedikit

adalah responden yang menjawab “Kurang *real time*” yaitu sebanyak 1 orang atau 4%. Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa *software* yang digunakan menghasilkan laporan yang selalu *real time*.

4.1.2 Hasil Analisis

4.1.2.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data diperlukan untuk mengetahui data (variabel-variabel penelitian) yang digunakan dalam penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas data dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang membandingkan antara data kuisisioner dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Berikut ini merupakan tabel hasil *output* SPSS versi 20.00 mengenai uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*.

Tabel 4.40

Hasil Pengujian Asumsi Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		X1	X2	Y
N		25	25	25
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	36,84	36,80	36,56
	Std. Deviation	3,171	3,416	3,318
	Absolute	,243	,237	,153
Most Extreme Differences	Positive	,160	,174	,127
	Negative	-,243	-,237	-,153
Kolmogorov-Smirnov Z		1,214	1,187	,765
Asymp. Sig. (2-tailed)		,105	,120	,602

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), jika nilai signifikan $< 0,05$ berarti distribusi data tidak normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikan $> 0,05$ berarti

distribusi data normal. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari semua data variabel yang diuji menunjukkan pola distribusi normal. Dalam hal ini, nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,05 yaitu untuk Kualitas Sistem sebesar 0,105, Kualitas Layanan sebesar 0,120, dan Kepuasan Pengguna Akhir sebesar 0,602.

4.1.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel X_1 (Kualitas Sistem) dan variabel X_2 (Kualitas Layanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pengguna Akhir) maka, digunakan analisis regresi berganda. Di bawah ini merupakan hasil *output* SPSS Versi 20.00 untuk regresi berganda.

Tabel 4.41
Koefisien Regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,422	3,443		,994	,331
1 X1	,097	,520	,093	2,187	,054
X2	,803	,483	,827	2,665	,010

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan *output* di atas didapat nilai konstanta dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,422 + 0,097X_1 + 0,803X_2$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

$a = 3,422$ artinya jika Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Informasi (X_2) bernilai nol (0), maka Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning* (Y) akan meningkat sebesar 3,422 satuan.

$b_1 = 0,097$ artinya jika Kualitas Sistem (X_1) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning* (Y) akan meningkat sebesar 0,097 satuan.

$b_2 = 0,803$ artinya jika Kualitas Layanan (X_2) meningkat sebesar satu satuan dan variabel lainnya konstan, maka Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning* (Y) akan meningkat sebesar 0,803 satuan.

4.1.2.3 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel bergantung secara bersama-sama dan untuk mengukur seberapa besar variasi perubahan variabel bebas mampu menjelaskan variasi perubahan variabel terikat. Di bawah ini merupakan hasil *output* SPSS versi 20.00 dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.42

Nilai Koefisien Korelasi *Product Moment*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,919 ^a	,844	,830	1,369

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari analisis diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R *Square*) adalah sebesar 0,844. Nilai tersebut kemudian diinterpretasikan berdasarkan kriteria *Guilford* sebagai berikut:

Tabel 4.43

Koefisien Korelasi dan Taksirannya

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012:231)

Berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi yang disajikan di atas, maka koefisien korelasi sebesar 0,844 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas secara simultan dengan variabel terikat.

4.1.2.4 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang menyatakan besarnya pengaruh secara bersama-sama antar variabel independen dengan variabel dependen Setelah diketahui nilai R *Square* sebesar 0,844, maka koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

Tabel 4.44
Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,919 ^a	,844	,830	1,369

a. Predictors: (Constant), X2, X1

$$\begin{aligned}
 \text{KD} &= R^2 \times 100\% \\
 &= (0,919)^2 \times 100\% \\
 &= 84,4\%
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 84,4% yang menunjukkan arti bahwa Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2) memberikan pengaruh simultan (bersama-sama) sebesar 84,4% terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning* (Y). Sedangkan sisanya sebesar 15,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui persentase pengaruh dari variabel bebas Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Y), maka digunakan rumus Koefisien determinasi, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.45
Analisis Koefisien Determinasi Parsial X_1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,908 ^a	,824	,817	1,421

a. Predictors: (Constant), X1

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= (0,908)^2 \times 100\% \\
 &= 82,4\%
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, dari hasil uji individu maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 82,4% yang menunjukkan arti bahwa Kualitas Sistem (X_1) memberikan pengaruh parsial sebesar 82,4% terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning* (Y).

Untuk mengetahui persentase pengaruh dari variabel bebas Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Y), maka digunakan rumus Koefisien determinasi, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.46
Analisis Koefisien Determinasi Parsial X_2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,919 ^a	,844	,837	1,340

a. Predictors: (Constant), X2

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= (0,919)^2 \times 100\% \\
 &= 84,4\%
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, dari hasil uji individu maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 84,4% yang menunjukkan arti bahwa Kualitas Layanan (X_1) memberikan pengaruh parsial sebesar 84,4% terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Enterprise Resource Planning* (Y).

4.1.2.5 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Pengujian hipotesis secara simultan dilakukan dengan uji-F yang bertujuan untuk membuktikan variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpegaruh terhadap variabel dependen secara signifikan. Hipotesis:

H_0 : Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* (X_2) secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Y);

H_a : Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Y).

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%

Kriteria Pengujian :

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima.

Hasil pengujian hipotesis secara simultan adalah sebagai berikut

Tabel 4.47
Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	222,923	2	111,461	59,464	,000 ^b
1 Residual	41,237	22	1,874		
Total	264,160	24			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 59,464 dengan *p-value* (sig) 0,000. Dengan $\alpha = 0,05$ serta derajat kebebasan $v_1 = 25$ ($n - (k+1)$) dan $v_2 = 2$ (k), maka di dapat F_{tabel} 3,443. Dikarenakan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($59,464 > 3,443$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir.

4.1.2.6 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Pengujian secara parsial dilakukan dengan uji-t yang digunakan untuk menguji hipotesis yang bersifat terpisah (parsial) antara variabel X_1 dengan Y dan X_2 dengan Y. Hasil perhitungan pengujian parsial adalah sebagai berikut :

Tabel 4.48
Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,422	3,443		,994	,331
1 X1	,097	,520	,093	2,187	,030
X2	,803	,483	,827	2,665	,010

a. Dependent Variable: Y

1. Pengujian hipotesis parsial variabel Kualitas Sistem (X_1)

H_0 : Tidak berpengaruh signifikan antara Kualitas Sistem (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Y)

H_a : Berpengaruh signifikan antara Kualitas Sistem (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Y)

Kriteria pengujian:

Tolak H_0 dan terima H_a jika $-t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$.

Terima H_0 dan tolak H_a jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$.

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dan derajat kebebasan (v) = 23 ($n - 2$) didapat nilai t_{tabel} 2,069.



Gambar 4.4

Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Kualitas Sistem (X_1)

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Sistem (X_1) sebesar 2,187 dan t_{tabel} 2,069. Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya berpengaruh signifikan antara Kualitas Sistem (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Y).

2. Pengujian hipotesis parsial variabel Kualitas Layanan (X_2)

H_0 : Tidak berpengaruh signifikan antara Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Y)

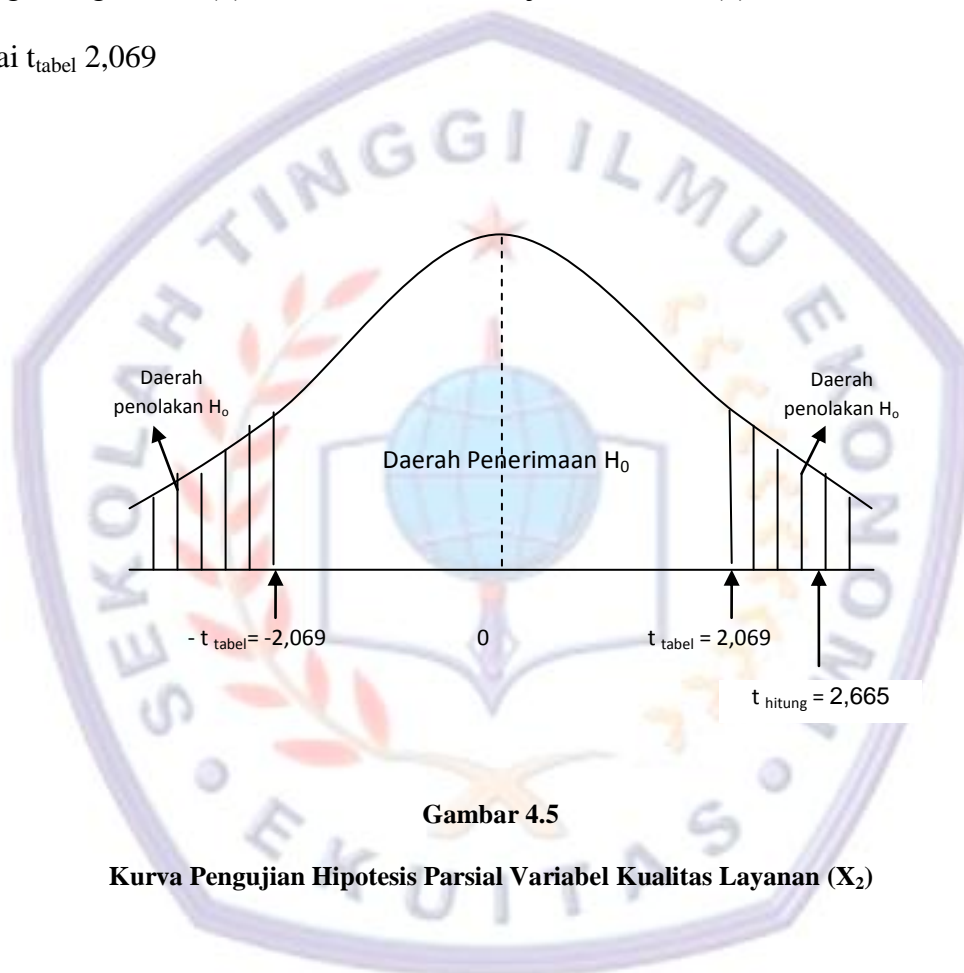
H_a : Berpengaruh signifikan antara Kualitas Layanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Y)

Kriteria pengujian:

Tolak H_0 dan terima H_a jika $-t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$.

Terima H_0 dan tolak H_a jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$.

Tingkat signifikan (α) sebesar 5%, dan derajat kebebasan (v) = 23 ($n - 2$) didapat nilai t_{tabel} 2,069



Gambar 4.5

Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Kualitas Layanan (X_2)

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Layanan (X_2) sebesar 11,140 dan t_{tabel} 2,069. Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya berpengaruh signifikan antara Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Y).

4.2 Pembahasan

Pada sub bab 4.1 di atas, memaparkan data hasil penelitian, analisis dan pengujian terhadap model penelitian. Pengujian terhadap model penelitian meliputi pengujian model pengukuran dan model struktural yang terkait dengan pengujian hipotesis. Hasil analisis data dan pengujian hipotesis tersebut, merupakan upaya untuk memecahkan masalah pokok yang diidentifikasi dalam penelitian ini, ditinjau dari pendekatan statistik. Sehubungan dengan hal tersebut, maka diperlukan langkah-langkah selanjutnya untuk menjelaskan makna atau temuan hasil-hasil perhitungan statistik ke dalam bentuk deskripsi menuju kepada masalah yang diteliti.

Sub bab ini merupakan pembahasan dalam penelitian ini yang mengacu pada maksud dan tujuan penelitian ini, yaitu untuk memperoleh bukti empiris yang menjelaskan pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan ERP terhadap kepuasan pengguna akhir. Uraian pada pembahasan mengacu pada hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan yang juga didukung dengan pedoman teori-teori atau hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan rasionalitas hasil penelitian ini.

Pembahasan dimulai dengan pembahasan hasil pengujian pernyataan (model pengukuran), dilanjutkan dengan pembahasan hasil pengujian hipotesis (model struktural).

4.2.1 Pembahasan Hasil Pengujian

Jumlah seluruh pernyataan yang diusulkan dalam penelitian ini untuk mengukur seluruh variabel sebanyak 30 pernyataan, yaitu 10 pernyataan untuk

mengukur variabel kualitas sistem, 10 pernyataan untuk mengukur kualitas layanan dan 10 pernyataan untuk mengukur kepuasan pengguna. Setelah dilakukan pengujian dan evaluasi model pengukuran, 25 pernyataan yang diterima memenuhi syarat validitas dan realibilitas dapat mengukur masing-masing konstraknya. Sedangkan 5 pernyataan harus dikeluarkan, karena tidak memenuhi syarat validitas konstruk, yaitu 3 pernyataan ($X_{1.1}$, $X_{1.5}$, & $X_{1.7}$) variabel kualitas sistem, 1 pernyataan ($X_{2.1}$) variabel kualitas layanan dan 1 pernyataan (Y_8) variabel kepuasan pengguna akhir. 5 pernyataan tersebut tidak valid dikarenakan tidak memenuhi validitas konvergen karena *loading factor* kurang dari 0.50 (berdasarkan kriteria *valid* Yohanes Anton Nugroho, 2011). Pembahasan pengujian pernyataan secara lebih rinci untuk masing-masing konstruk adalah sebagai berikut:

4.2.1.1 Kualitas Sistem

Variabel kualitas sistem dalam penelitian ini, diukur dalam indikator *easy to use* (kemudahan sistem), keandalan sistem (waktu respon), fleksibel, kecepatan akses dan keamanan sistem. Pernyataan-pernyataan ini didasar oleh instrument yang dikembangkan oleh Delone dan McLean (1992), dengan penambahan untuk melengkapi kriteria kualitas sistem.

Dari hasil pengujian validitas, ada 3 pernyataan yang mempunyai nilai *loading factor* kurang dari 0.50 dan harus dikeluarkan, yaitu $X_{1.1}$, $X_{1.5}$, & $X_{1.7}$. Ketiga pernyataan ini tidak mempengaruhi pengukuran kualitas sistem, karena merupakan pernyataan penegasan dari pernyataan-pernyataan lainnya yang dinyatakan dalam bentuk negasi. Sementara tujuh pernyataan lainnya diterima

karena mempunyai nilai *loading factor* lebih dari 0.50. Dari hasil evaluasi model pengukuran berikutnya, 7 pernyataan ini memenuhi syarat validitas dan realibilitas.

Bukti empiris di atas menjelaskan bahwa dalam pandangan pengguna, sistem (dalam hal ini sistem ERP PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten) dianggap berkualitas. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden untuk kebanyakan indikator umumnya ada pada pilihan 3 dan 4, yaitu di atas cukup baik menuju ke pilihan “sangat baik” (pilihan 5). Pandangan pengguna bahwa sistem tersebut berkualitas karena :

- a. Sistem tersebut secara umum mudah digunakan atau mudah dioperasikan;
- b. Dengan menggunakan sistem tersebut, mudah untuk menemukan penyelesaian pekerjaan;
- c. Sistem tersebut mudah dipelajari sehingga mudah untuk mahir dan terampil menggunakannya;
- d. Sistem mudah berkomunikasi dengan sistem lain, dalam arti data hasil pengolahan dapat di transfer ke sistem lain untuk di olah dan disajikan lebih lanjut.

4.2.1.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam penelitian ini semula diukur dengan indikator bukti terukur (*tangible*), keandalan (*reliability*), kecepatan respon (*fast respon*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Berdasarkan evaluasi model pengukuran, keseluruhan 10 pernyataan tersebut memenuhi syarat validitas, tetapi

ada 1 pernyataan yang tidak valid dan dikeluarkan dari model. Dari hasil pengujian realibilitas, 9 pernyataan yang tersisa memenuhi syarat realibilitas dan dipertahankan dalam model.

Dari bukti empiris diatas, dapat dijelaskan bahwa dalam pandangan pengguna, layanan yang diberikan perusahaan maupun penyedia aplikasi dianggap berkualitas, karena jawaban responden pada umumnya ada pada pilihan 3 dan pilihan 4, yaitu di atas cukup baik menuju ke pilihan “sangat baik” (pilihan 5).

4.3.1.3 Kepuasan Pengguna

Dalam model penelitian ini, kepuasan pengguna diukur dengan 10 pernyataan, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Dari hasil pengujian, terdapat 1 pernyataan yang tidak valid dan 9 pernyataan yang tersisa memenuhi syarat validitas dan realibilitas, serta dapat digunakan untuk mengukur konstruk kepuasan pengguna dalam model penelitian ini.

Bukti empiris menunjukkan bahwa, dalam pandangan pengguna, sistem ERP berhasil memuaskan pengguna. Fakta ini ditunjukkan dengan kebanyakan pilihan responden pada umumnya ada pada pilihan 3 dan pilihan 4, yaitu diatas cukup baik menuju ke pilihan “sangat baik” (pilihan 5). Kepuasan pengguna terhadap sistem ERP yang digunakannya tersebut, meliputi:

- a. Sistem ERP memuaskan para pengguna dalam hal memenuhi kebutuhan pemrosesan informasi dari bidang yang menjadi tanggung jawabnya;

- b. Secara keseluruhan, kinerja sistem ERP memuaskan para pengguna;
- c. Sistem ERP memuaskan para pengguna dalam hal efektivitas (keberhasilan) menyajikan informasi yang dibutuhkan pengguna;
- d. Sistem ERP memuaskan pengguna dalam tingkat efisiensi (kehematan), baik hemat waktu, tenaga dan sumber daya lain.

