

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini, objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* adalah Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro (X) dan yang menjadi variabel terikat atau *dependent variable* adalah Kepuasan Pengguna (Y). Sedangkan subjek yang menjadi responden adalah karyawan Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Area Bandung.

Menurut Sugiyono (2012: 39), variabel bebas atau *independent variable* merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), sedangkan variabel terikat atau *dependent variable* merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pada penelitian ini akan di analisis mengenai pengaruh Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro Terhadap Kepuasan pengguna.

3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2012:2) memberikan batasan bahwa “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, ada empat kata kunci yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan dilakukan dengan cara yang masuk akal. Empiris dilakukan dengan cara diamati oleh indera manusia. Sistematis, proses yang digunakan bersifat logis”

Penelitian ini memiliki dua tujuan, yang pertama adalah untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Moch. Nazir (2003:63) bahwa “metode deskriptif adalah metode dalam meneliti status, sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem, pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat, mengenai fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif ini, maka dapat diperoleh deskripsi mengenai:

1. Gambaran Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro di Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Bandung.

2. Gambaran Kepuasan Pengguna di Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Bandung.

Adapun ciri-ciri metode deskriptif menurut Winarno Surakhmad (1998:140) sebagai berikut:

1. Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang sedang terjadi pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual.
2. Data yang terkumpul mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa.

Tujuan penelitian yang kedua yaitu untuk menguji hipotesis, dengan menggunakan metode verifikatif. Metode verifikatif adalah metode yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik. Seperti yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2006:7) bahwa metode penelitian verifikatif adalah “penelitian yang pada dasarnya ingin menguji kebenaran melalui pengumpulan data di lapangan”. Penelitian ini digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap karyawan di Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Area Bandung.

Penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas sistem informasi pembiayaan mikro terhadap kepuasan pengguna pada karyawan outlet warung mikro PT. Bank Syariah Mandiri Area Bandung.

3.2.2 Desain Penelitian

Menurut Nazir (2005:99), “desain penelitian harus mengikuti metode penelitian”. Sedangkan menurut Aaker (2004:73), “*Research design is the detailed blueprint used to guide a research study toward its objective* (desain penelitian adalah suatu rancangan yang digunakan sebagai panduan penelitian dalam mencapai tujuan penelitian)”. Selain itu terdapat pendapat dari Umar (2000:54), “desain penelitian adalah rencana kerja dan struktur penyelidikan yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Menurut Istijanto (2005:29) mengungkapkan bahwa desain riset dapat dibagi menjadi tiga macam. Pertama, riset eksplanatori yaitu desain riset yang digunakan untuk mengetahui permasalahan dasar. Kedua, riset deskriptif yaitu desain riset yang digunakan untuk menggambarkan sesuatu. Ketiga, riset kausal yaitu untuk menguji hubungan “sebab-akibat”.

Melihat dari pendapat para ahli mengenai desain penelitian dan berbagai macam jenis desain penelitian, maka penulis menggunakan desain penelitian deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dapat menggambarkan sesuatu, dalam hal ini yaitu untuk menggambarkan Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro, sedangkan desain penelitian verifikatif digunakan untuk membuktikan apakah Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro

mempengaruhi Kepuasan Pengguna bagi karyawan outlet warung mikro PT. Bank Syariah Mandiri Area Bandung.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Setiap variabel pada dasarnya bersumber dari konsep. Konsep sendiri bersifat abstrak, tetapi menunjuk pada objek-objek tertentu yang kongkrit. Suatu konsep disebut variabel jika variabel tersebut menampakkan variasi pada objek-objek yang ditunjuknya pada tingkat realitas (empiris) sehingga dimungkinkan dilakukan pengukuran. Salah satu cara untuk mencapainya dengan membuat definisi operasionalisasi variabel.

Dalam penelitian ini, variabel yang dikaji meliputi Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro (X) yang merupakan variabel bebas dan Kepuasan Pengguna (Y) sebagai variabel terikat. Untuk menguraikan variabel-variabel tersebut, berikut tabel operasionalisasi variabel.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro (X)	Kualitas sistem (<i>system quality</i>) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. (Jogiyanto: 2003)	a) Kecanggihan sistem	Tingkat kemampuan Sistem Informasi Pembiayaan Mikro (SIPM) dalam menangani program pembiayaan mikro PT. Bank Syariah Mandiri.	Ordinal

			Tingkat kebaruan SIPM dalam <i>updatesoftware</i> untuk komputer di Warung Mikro.	Ordinal
			Tingkat kebaruan SIPM dalam <i>upgrade hardware</i> untuk komputer di Warung Mikro.	Ordinal
		b) Keluwesan sistem	Tingkat kemudahan SIPM untuk dilakukan <i>update software</i> di Warung Mikro.	Ordinal
			Tingkat kemudahan SIPM untuk dilakukan <i>upgrade hardware</i> di Warung Mikro.	Ordinal
		c) Keandalan sistem	Tingkat keandalan SIPM bila dilakukan <i>update software</i> guna mempercepat pekerjaan pengguna.	Ordinal
			Tingkat keandalan SIPM bila dilakukan <i>upgrade hardware</i> guna mempercepat pekerjaan pengguna.	Ordinal
		d) Akurasi data	Tingkat minimnya kesalahan data nasabah mikro.	Ordinal
			Tingkat kesesuaian data nasabah mikro dengan kondisi sebenarnya.	Ordinal
		e) Realisasi dari kebutuhan-kebutuhan pemakai	Tingkat ketergantungan karyawan Warung Mikro terhadap SIPM dalam bekerja.	Ordinal
			Tingkat ketersediaan	Ordinal

			perangkat keras & jaringan untuk mengakses SIPM.	
		f) Faktor manusia	Tingkat pemahaman karyawan Warung Mikro terhadap SIPM.	Ordinal
			Tingkat keterampilan karyawan Warung Mikro dalam menggunakan SIPM.	Ordinal
			Tingkat ketelitian karyawan Warung Mikro dalam menggunakan SIPM.	Ordinal
			Tingkat tanggung jawab karyawan Warung Mikro dalam menggunakan SIPM.	Ordinal
		g) Isi basis data	Tingkat kelengkapan <i>database</i> pada SIPM.	Ordinal
			Tingkat pembaruan data nasabah yang ada di SIPM.	Ordinal
			Tingkat keamanan & kerahasiaan data nasabah mikro dijaga oleh perusahaan.	Ordinal
		h) Kemudahan pengguna	Tingkat kemudahan menggunakan <i>software</i> dalam SIPM.	Ordinal
			Tingkat kemudahan mengakses <i>software</i> dalam SIPM.	Ordinal
			Tingkat kestabilan jaringan SIPM di lingkungan outlet Warung Mikro.	Ordinal
		i) Kemudahan dipelajari	Tingkat kemudahan penggunaan tanpa bantuan bila ada	Ordinal

			program baru.	
		j) Waktu respon	Tingkat kecepatan waktu menggunakan SIPM dalam bekerja.	Ordinal
Kepuasan Pengguna (Y)	Perbedaan antara sistem informasi yang diharapkan dengan yang diterimanya. (DeLone dan McLean (1992) dalam Jogyanto, 2007:79)		Kepuasan Pengguna = Nilai Kinerja (X) – Nilai Harapan (Y)	Interval

3.4 Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Menurut Arikunto (2006:107), “sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh”. Sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitiandapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empiris kepada pelaku langsung atau terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu, sedangkan data sekunder diperoleh dari pihak lain dan sumber umum (buku teks, ensiklopedi, internet, majalah, surat kabar, jurnal, buletin, dll.)

Dalam penelitian ini, sumber data yang didapat merupakan data primer dan sekunder. Data primer berupa data yang didapat langsung dari pihak yang bersangkutan melalui wawancara yang dilakukan secara langsung dengan staf yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Sementara data sekunder yaitu data tidak langsung merupakan data yang diperoleh hasil analisis pihak lain yang mencermati hal yang sama.

Berikut jenis dan sumber data yang didapat penulis dalam melakukan pengambilan data untuk penelitian ini:

Tabel 3.2
Jenis dan Sumber Data

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Daftar nasabah dan plafon pengajuan nasabah mikro PT. Bank Syariah Mandiri Bandung Tahun 2013	Sekunder	Kantor Area Mikro PT. Bank Syariah Mandiri – Cimahi
2.	Hasil Kuesioner Pra Penelitian Pada Karyawan Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Bandung	Primer	Pra penelitian, Juli 2014
3.	Tanggapan responden mengenai Kualitas Sistem Informasi	Primer	Hasil Penelitian, Januari 2015
4.	Tanggapan responden mengenai Kepuasan Pengguna	Primer	Hasil Penelitian, Januari 2015
5.	Hubungan antara Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	Primer	Hasil Penelitian, Januari 2015

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Berikut alat-alat pengumpulan data yang diperlukan sebagai penunjang penelitian ini sebagai berikut:

1. Riset lapangan

❖ *Interview* (wawancara)

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dalam mencari suatu data dan informasi kepada semua pihak terkait melalui tanya jawab secara langsung (tatap muka). Pada penelitian ini wawancara

dilakukan kepada karyawan unit warung mikro yang berada di Kantor Area Mikro Bandung.

❖ Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2012:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner lebih efisien dengan mengetahui variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Langkah-langkah menyusun kuesioner:

- Menyusun kisi-kisi kuesioner.
- Merumuskan pertanyaan dan alternatif jawaban. Jenis instrument dalam kuesioner bersifat terbuka dan tertutup, yaitu seperangkat daftar pertanyaan tertulis dan disertai dengan alternatif jawaban yang telah disediakan, sehingga responden hanya memilih jawaban yang tersedia dan ada juga pertanyaan dimana responden dapat menjawab sesuai pendapatnya.
- Menetapkan kriteria pemberian skor bagi setiap *item* pertanyaan. Pada penelitian ini setiap pendapat responden atau pertanyaan diberi nilai skala *Likert*.

2. Studi Kepustakaan

Merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi penelitian terhadap buku-buku, majalah, jurnal, dari internet, yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang dipecahkan.

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:80), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah seluruh karyawan outlet warung mikro area Bandung yang terdiri dari 19 outlet warung mikro dengan jumlah karyawan sebesar 96 orang.

Tabel 3.3
Jumlah Karyawan Outlet Warung Mikro Area Bandung

No.	Unit Kerja	Jumlah Karyawan Mikro
1.	KAM Cimahi	2 Orang
2.	KC Bandung Dago	5 Orang
3.	KC Bandung Ahmad Yani	5 Orang
4.	KC Bandung Kopo	5 Orang
5.	KC Cimahi	5 Orang
6.	KC Purwakarta	4 Orang
7.	KCP Padalarang	5 Orang
8.	KCP Bandung Setiabudi	6 Orang
9.	KCP Bandung Pajajaran	5 Orang
10.	KCP Bandung Braga	5 Orang
11.	KCP Bandung Antapani	5 Orang
12.	KCP Sumedang	4 Orang
13.	KCP Bandung Rancaekek	4 Orang
14.	KCP Bandung Metro	5 Orang
15.	KCP Bandung Ujung Berung	5 Orang
16.	KCP Jatinangor	6 Orang
17.	KCP Bandung Buah Batu	5 Orang
18.	KCP Bandung Moh. Toha	5 Orang
19.	SO Majalaya	5 Orang
20.	KCP Subang	5 Orang
TOTAL		96 Orang

Sumber: Kantor Area Mikro Cimahi

Keterangan:

KAM = Kantor Area Mikro

KC = Kantor Cabang

KCP = Kantor Cabang Pembantu

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012:81), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang

diambil dari populasi itu”.Dalam penelitian ini sampel yang diambil dari populasi seluruh karyawan outlet warung mikro area Bandung yang berjumlah 96 orang.

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2012:84) *Non-Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Karena peneliti ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil, maka teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah *sampling jenuh*.

Menurut Sugiyono (2012: 85) *Sampling Jenuh* adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.6.1 Rancangan Analisis Data

Rancangan ini untuk menentukan layak atau tidaknya penelitian maka alat ukur yang digunakan harus memiliki kriteria *valid* dan *reliable*. Sehingga peneliti menguji kuesioner yang akan diberikan kepada responden dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

Karena pengumpulan data melalui kuesioner, maka setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan pengolahan data sehingga dapat dilihat apakah terdapat pengaruh Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro (X) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2012:93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dalam Penelitian ini, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai *grade* dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka diberi bobot skor seperti tabel di bawah berikut:

Tabel 3.4
Skor Item Pertanyaan

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju / Selalu / Sangat Positif	5
Setuju / Sering / Positif	4
Ragu-ragu / kadang-kadang / netral	3
Tidak Setuju / Hampir Tidak Pernah / negatif	2
Sangat Tidak Setuju / Tidak Pernah	1

Sumber: Sugiyono (2012: 94)

Adapun prosedur yang dilakukan dalam pengolahan data adalah:

1. Mengecek lembar kuesioner untuk mengetahui kelengkapan jawaban.
2. Menghitung bobot nilai dengan menggunakan skala *likert*.

3. Rekapitulasi nilai angket variabel X dan variabel Y.
4. Uji coba kuesioner. Untuk menguji kelayakan kuesioner yang disebarakan maka penulis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.6.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah instrument yang digunakan mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012: 121), untuk pengujian validitas tiap butir digunakan analisis *item*, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Selanjutnya nilai korelasi *product moment* hasil perhitungan dibandingkan dengan r tabel, jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti korelasi *product moment* untuk tiap butir pernyataan valid". Untuk pengujian validitas dalam penelitian ini akan digunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson:

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{XY} = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan tiap nomor

Y = Jumlah skor total pertanyaan

N = Jumlah responden

Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ pada $\alpha = 0.05$ berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak dapat diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Pengujian validitas dan Reliabilitas dilakukan terhadap 20 responden dengan tingkat signifikansi 5%.

Tabel 3.5
Pengujian Validitas Kinerja

No.	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
A. Kecanggihan Sistem				
1.	Sistem Informasi Pembiayaan Mikro (SIPM) mampu Menangani program pembiayaan mikro di outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Bandung.	0,725	0,4438	Valid
2.	<i>Software</i> komputer dalam SIPM termasuk kategori baru.	0,805	0,4438	Valid
3.	<i>Hardware</i> komputer dalam SIPM termasuk kategori baru.	0,661	0,4438	Valid
B. Keluwesan Sistem				
4.	<i>Software</i> komputer dalam SIPM mudah diperbaharui.	0,618	0,4438	Valid
5.	<i>Hardware</i> komputer dalam SIPM mudah diperbaharui.	0,640	0,4438	Valid
C. Keandalan Sistem				
6.	SIPM dapat diandalkan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan.	0,828	0,4438	Valid
7.	<i>Software</i> dan <i>Hardware</i> komputer dalam SIPM tidak mudah rusak.	0,805	0,4438	Valid
D. Akurasi Data				
8.	Data nasabah mikro dalam SIPM termasuk akurat, jarang terjadi kesalahan data.	0,698	0,4438	Valid
9.	Data nasabah mikro dalam SIPM sesuai dengan kondisi sebenarnya.	0,804	0,4438	Valid
E. Realisasi Dari Kebutuhan-Kebutuhan Pemakai				
10.	Karyawan Warung Mikro bergantung kepada SIPM dalam bekerja.	0,635	0,4438	Valid
11.	Komputer dan jaringan selalu tersedia untuk mengakses SIPM.	0,454	0,4438	Valid
F. Faktor Manusia				
12.	Karyawan Warung Mikro memahami penggunaan SIPM.	0,635	0,4438	Valid
13.	Karyawan Warung Mikro terampil menggunakan SIPM.	0,624	0,4438	Valid

No.	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
14.	Karyawan Warung Mikro termasuk teliti dalam menggunakan SIPM.	0,524	0,4438	Valid
15.	Karyawan Warung Mikro memiliki tanggung jawab dalam penggunaan SIPM.	0,457	0,4438	Valid
G. Isi Basis Data				
16.	<i>Database</i> pada SIPM termasuk lengkap.	0,746	0,4438	Valid
17.	Data nasabah mikro dalam SIPM selalu diperbaharui.	0,716	0,4438	Valid
18.	Data nasabah mikro dalam SIPM dijamin tingkat keamanan & kerahasiaannya oleh perusahaan.	0,596	0,4438	Valid
H. Kemudahan Pengguna				
19.	<i>Software</i> dalam SIPM mudah digunakan oleh karyawan.	0,524	0,4438	Valid
20.	Proses untuk mengakses <i>software</i> dalam SIPM mudah dilakukan oleh karyawan.	0,457	0,4438	Valid
21.	Jaringan komputer SIPM termasuk stabil saat digunakan oleh karyawan.	0,618	0,4438	Valid
I. Kemudahan Dipelajari				
22.	Karyawan mudah mempelajari <i>software</i> baru dalam SIPM.	0,725	0,4438	Valid
J. Waktu Respon				
23.	SIPM termasuk cepat saat digunakan, misalnya ketika memindahkan data nasabah mikro menjadi informasi.	0,499	0,4438	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3.5, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan pada Kinerja yang terdiri dari 23 instrumen pernyataan dapat dikatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3.6
Pengujian Validitas Harapan

No.	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
A. Kecanggihan Sistem				
1.	Sistem Informasi Pembiayaan Mikro (SIPM) mampu Menangani program pembiayaan mikro di outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Bandung.	0,713	0,4438	Valid
2.	<i>Software</i> komputer dalam SIPM termasuk kategori baru.	0,620	0,4438	Valid
3.	<i>Hardware</i> komputer dalam SIPM termasuk kategori baru.	0,703	0,4438	Valid
B. Keluwesan Sistem				
4.	<i>Software</i> komputer dalam SIPM mudah diperbaharui.	0,876	0,4438	Valid
5.	<i>Hardware</i> komputer dalam SIPM mudah diperbaharui.	0,764	0,4438	Valid

No.	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
C. Keandalan Sistem				
6.	SIPM dapat diandalkan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan.	0,788	0,4438	Valid
7.	<i>Software</i> dan <i>Hardware</i> komputer dalam SIPM tidak mudah rusak.	0,598	0,4438	Valid
D. Akurasi Data				
8.	Data nasabah mikro dalam SIPM termasuk akurat, jarang terjadi kesalahan data.	0,626	0,4438	Valid
9.	Data nasabah mikro dalam SIPM sesuai dengan kondisi sebenarnya.	0,841	0,4438	Valid
E. Realisasi Dari Kebutuhan-Kebutuhan Pemakai				
10.	Karyawan Warung Mikro bergantung kepada SIPM dalam bekerja.	0,543	0,4438	Valid
11.	Komputer dan jaringan selalu tersedia untuk mengakses SIPM.	0,818	0,4438	Valid
F. Faktor Manusia				
12.	Karyawan Warung Mikro memahami penggunaan SIPM.	0,790	0,4438	Valid
13.	Karyawan Warung Mikro terampil menggunakan SIPM.	0,769	0,4438	Valid
14.	Karyawan Warung Mikro termasuk teliti dalam menggunakan SIPM.	0,740	0,4438	Valid
15.	Karyawan Warung Mikro memiliki tanggung jawab dalam penggunaan SIPM.	0,537	0,4438	Valid
G. Isi Basis Data				
16.	<i>Database</i> pada SIPM termasuk lengkap.	0,863	0,4438	Valid
17.	Data nasabah mikro dalam SIPM selalu diperbaharui.	0,880	0,4438	Valid
18.	Data nasabah mikro dalam SIPM dijamin tingkat keamanan & kerahasiaannya oleh perusahaan.	0,771	0,4438	Valid
H. Kemudahan Pengguna				
19.	<i>Software</i> dalam SIPM mudah digunakan oleh karyawan.	0,818	0,4438	Valid
20.	Proses untuk mengakses <i>software</i> dalam SIPM mudah dilakukan oleh karyawan.	0,803	0,4438	Valid
21.	Jaringan komputer SIPM termasuk stabil saat digunakan oleh karyawan.	0,871	0,4438	Valid
I. Kemudahan Dipelajari				
22.	Karyawan mudah mempelajari <i>software</i> baru dalam SIPM.	0,640	0,4438	Valid
J. Waktu Respon				
23.	SIPM termasuk cepat saat digunakan, misalnya ketika memindahkan data nasabah mikro menjadi informasi.	0,678	0,4438	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3.6, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan pada Harapan yang terdiri dari 23 instrumen pernyataan dapat dikatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.6.3 Uji Reliabilitas

Selain hasil dari uji validitas signifikan ataupun valid, penelitian juga harus dapat dipercaya (*reliable*). Adapun rumus Cronbach Alpha yang digunakan untuk mengukur reliabilitas sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{(k)}{(k - 1)} \left(1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\delta_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \delta_b^2$ = Jumlah varians butir

δ_t^2 = Varians total

sedangkan rumus variansnya adalah:

$$\delta_b^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

$$\delta_t^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N}$$

Sumber: suharsimi Arikunto (2006:196)

Keterangan:

δ_t^2 = Varians

$\sum X$ = Jumlah skor

N = Jumlah responden

Keputusan uji reliabilitas instrument berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument dikatakan *reliable*.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument dikatakan tidak *reliable*.

Tabel 3.7
Hasil Pengujian Reliabilitas

No.	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Kinerja Kualitas Sistem	0,754	0,70	Reliabel
2.	Harapan Kualitas Sistem	0,761	0,70	Reliabel

Pengujian Reliabilitas dalam penelitian ini diperoleh nilai r_{hitung} masing-masing variabel lebih besar dari r_{tabel} yaitu sebesar 0,70. Maka dari itu kedua variabel yang telah diuji termasuk reliabel.

3.6.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (Martilla dan James, 1977: 77-78) merupakan metode yang bertujuan untuk mengukur kepuasan konsumen dalam produk dan servisnya. Pendekatan IPA adalah untuk mengenali seberapa penting sebuah item bagi konsumen/pengguna. IPA tidak hanya menguji performa dari sebuah

item tetapi juga kepentingan item tersebut sebagai faktor yang menentukan kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yakni variabel X merupakan skor penilaian kinerja kualitas sistem dan variabel Y merupakan skor penilaian harapan atau kepentingan yang diberikan pengguna sistem informasi yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

Sumber: Supranto (2011:242)

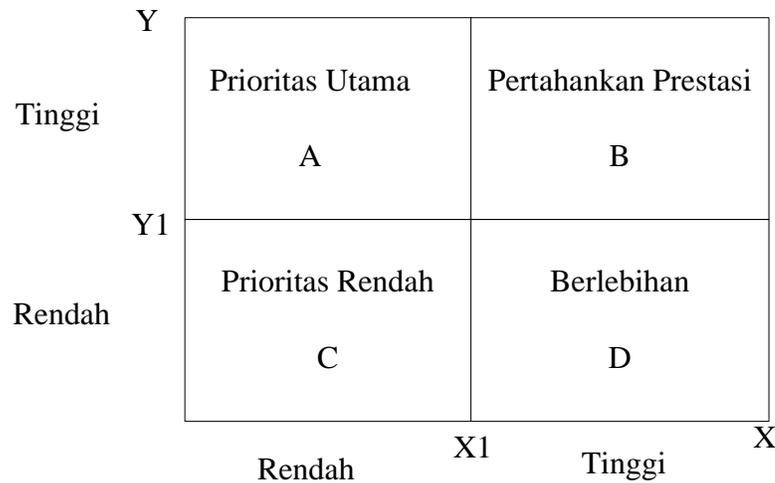
Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

X = Skor rata-rata kinerja kualitas sistem.

Y = Skor rata-rata harapan / penilaian kepentingan pengguna.

Setelah hasil didapat maka skor tersebut dimasukkan kedalam kuadran seperti dibawah ini:



Sumber: Martilla, J. and James J. (1977: 77-78)

Gambar 3.1

Diagram Kartesius

Keterangan:

X = Kinerja Kualitas Sistem

Y = Harapan / Kepentingan Pengguna

X1 = Rata-Rata skor kinerja $\left(\frac{\text{skor total kinerja}}{\text{jumlah butir pertanyaan}} \right)$

Y1 = Rata-Rata skor harapan $\left(\frac{\text{skor total harapan}}{\text{jumlah butir pertanyaan}} \right)$

Berikut adalah penjelasan untuk masing-masing kuadran, yakni:

- Kuadran A : menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat

penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna, sehingga mengecewakan atau tidak puas.

- Kuadran B : menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Pada kuadran ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Kuadran C : menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Pada kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Kuadran D : menunjukkan faktor yang mempengaruhi pengguna, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Pada kuadran ini dianggap kurang penting bagi perusahaan, tetapi sangat memuaskan bagi pengguna.

Perhitungan tingkat kesesuaian yang dilakukan untuk mengetahui urutan prioritas faktor-faktor dari dimensi kualitas yang menjadi prioritas perbaikan yang dinilai berdasarkan persentase perbandingan nilai kualitas dengan tingkat kepentingan atribut menurut penilaian dari responden menggunakan model analisis Martila dan James. Dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Kisaran 0 – 49%, berarti tidak sesuai.
- b. Kisaran 50 – 59%, berarti kurang sesuai.
- c. Kisaran 60 – 79%, berarti cukup sesuai.
- d. Kisaran 80 – 100%, berarti telah sesuai.

3.6.5 Teknik Analisis Data

Setelah data hasil penelitian berupa kuesioner terkumpul, maka selanjutnya dilakukan analisis data yang masih berupa data ordinal variabel X dan variabel Y. Tahap-tahap dalam melakukan analisis data dilakukan dengan cara:

1. Menyusun data

Hal ini perlu dilakukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data, serta pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi data

- Memberi skor pada setiap *item*
- Menjumlahkan skor pada setiap *item*
- Menyusun ranking skor pada setiap variabel Penelitian

Tabel 3.8
Tabel Rekapitulasi Pengolahan Data

Resp.	Skor Item						Total
	1	2	3	4	...	N	
• 1							
• 2							
• ...							
• N							

3. Analisis data

Kegiatan ini merupakan pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik kemudian menginterpretasikan data untuk memperoleh suatu kesimpulan.

3.6.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan skor variabel X dan variabel Y serta kedudukannya, dengan prosedur sebagai berikut:

- a) Menentukan jumlah skor kriterium (SK) dengan rumus:

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Dimana:

SK = Skor Kriterium

ST = Skor Tertinggi

JB = Jumlah Butir

JR = Jumlah Responden

- b) Membandingkan jumlah skor hasil kuesioner dengan jumlah skor kriterium, untuk mencari jumlah skor hasil kuesioner dengan rumus:

$$\sum Xi = X1 + X2 + X3 + \dots + Xn$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel X

X_1-X_n = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

c) Membuat daerah kategori kontinum menjadi tiga tingkatan, yakni: rendah, sedang dan tinggi. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

- Menentukan kontinum tertinggi dan terendah.

$$\text{Tinggi : } SK = ST \times JB \times JR$$

$$\text{Rendah : } SK = SR \times JB \times JR$$

Dimana:

ST = Skor Tertinggi

SR = Skor Terendah

JB = Jumlah Butir

JR = Jumlah Responden

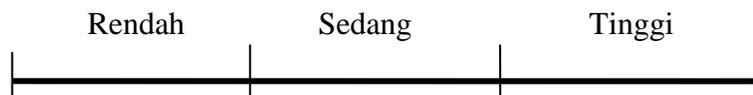
- Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan dengan rumus:

$$R = \frac{\text{Skor Kontinum Tinggi} - \text{Skor Kontinum Rendah}}{3}$$

d) Membuat garis kontinum dan menentukan daerah letak skor hasil penelitian.

Menentukan persentase letak skor hasil Penelitian (*rating scale*) dalam garis

kontinum $\left(\frac{s}{\text{skor maksimal}} \times 100\% \right)$.



Gambar 3.2
Contoh Garis Kontinum Penelitian

- e) Membandingkan skor total tiap variabel dengan *parameter* diatas untuk memperoleh gambaran variabel X(Kualitas Sistem) dan variabel Y (Kepuasan Pengguna).

3.6.5.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data, dalam hal ini penelitian verifikatif bertujuan kepuasan pengguna.

Langkah-langkah dalam analisis verifikatif adalah:

1. *Method of Successive Interval (MSI).*

Semua data ordinal ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan langkah-langkah:

- ❖ Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban, berdasarkan jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- ❖ Berdasarkan frekuensi tersebut, dilakukan penghitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
- ❖ Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- ❖ Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban.

- ❖ Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\text{Scale Value} = \frac{\text{density at lower limit} - \text{density at upper limit}}{\text{area below upper limit} - \text{area below lower limit}}$$

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

2. Analisis korelasi

Analisis korelasi menunjukkan keeratan hubungan antara dua variabel atau lebih. Analisis korelasi mencari hubungan antara variabel tanpa memperhatikan ada atau tidaknya hubungan kausal diantara variabel-variabel tersebut.

Analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Pearsonian Coefficient Correlation* atau sering juga disebut dengan *The Product Moment Coefficient Correlation* (koefisien korelasi produk moment).

Rumusny adalah:

$$XY = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{XY} = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan tiap nomor

Y = Jumlah skor total pertanyaan

N = Jumlah responden

Korelasi produk moment dilambangkan dengan (r) ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq 1$), apabila $r = -1$ artinya korelasi negatif sempurna; jika $r = 0$ tidak ada korelasi; sedangkan $r = 1$ berarti koefisien korelasinya sangat kuat. Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini:

Tabel 3.9
Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,19	Sangat Rendah
0,20-0,39	Rendah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012: 184)

3. Koefisien Determiniasi

Merupakan kuadrat koefisien korelasi. Dalam koefisien determinasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. Koefisien

determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan asumsi:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2012: 188), regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau pun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = harga Y bila X = 0 (harga konstanta)

b = Angka arah atau koefisien regresi

X = subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Secara teknis harga b merupakan tangent dari (perbandingan) antara panjang garis variabel dependen, setelah persamaan regresi ditemukan. Jadi harga b merupakan fungsi dari koefisien korelasi. Bila koefisien korelasi tinggi, maka harga b juga besar, sebaliknya bila koefisien korelasi rendah maka harga b juga rendah (kecil). Selain itu bila koefisien negatif maka harga b juga negatif dan sebaliknya bila koefisien korelasi positif maka harga b juga positif.

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Sumber: Sugiyono (2012: 188)

3.6.6 Rancangan Uji Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “terdapat pengaruh kualitas sistem informasi pembiayaan mikro terhadap kepuasan pengguna”.

Jika hipotesis penelitian dinyatakan dalam hipotesis statistik, maka:

$H_0 : \rho = 0$, menyatakan tidak terdapat pengaruh kualitas sistem informasi pembiayaan mikro terhadap kepuasn pengguna.

$H_1 : \rho \neq 0$, menyatakan terdapat pengaruh kualitas sistem informasi pembiayaan mikro terhadap kepuasn pengguna.

Untuk menguji koefisien korelasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu dengan menggunakan rumus *distribusi student* ($t_{student}$). Berikut adalah rumusnya:

$$t = \frac{r \cdot \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2012: 184)

Keterangan:

$t =$ *distribusi student* dengan derajat kebebasan (dk) = n-2

$r =$ koefisien korelasi *product moment*

$n =$ banyaknya data

kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada satu pihak, yaitu uji pihak kanan.

