

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan**

##### **3.1.1 Objek Penelitian**

Menurut Sugiyono (2014:38) Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Objek penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah mengenai penerapan sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan berbasis pegadaian digital dan *perceived usefulness* serta kepuasan nasabah. Adapun perusahaan yang dijadikan objek penelitian adalah PT Pegadaian cabang Surapati Bandung.

##### **3.1.2 Unit Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi unit penelitian adalah PT Pegadaian (Persero) cabang pembantu Surapati Bandung. Penulis menganalisis sistem informasi akuntansi yang sedang berjalan, pelayanan baik terhadap konsumen (nasabah) pada periode tahun 2018.

#### **3.2 Definisi Variabel, Pengukuran Variabel dan Operasional Variabel**

##### **3.2.1 Definisi Variabel Penelitian dan Pengukurannya**

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2014:38) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan permasalahan yang diteliti, dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

#### 1. Variabel Independent (Variabel Bebas)

Variabel bebas adalah suatu variabel yang keadaannya tidak dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Menurut Sugiyono (2014:59) yang dimaksud variabel bebas (independent variable) adalah:

“Variabel bebas atau independen sering juga disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering juga disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel (terikat).”

Dalam penelitian ini, variabel-variabel tersebut adalah:

##### a. Penerapan Sistem Informasi Akuntansi

suatu sistem dikatakan berhasil jika dipenuhi tiga kondisi, yakni : pengguna dari sistem tersebut meningkat, persepsi penggunaan atau mutu sistem lebih baik, atau kepuasan pengguna informasi meningkat (Acep Komara 2005). Model pengukuran keberhasilan sistem informasi yang lain di kemukakan oleh William H. Delone dan Emphraim R. McLean, yang dikenal dengan *D&M Is Success Model* (Delone dan McLean, 1992) dalam jogiyanto (2007:14), memberikan enam dimensi keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi sebagai berikut:

##### 1. *System Quality* (Kualitas sistem)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang

menunjukkan seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan. Indikator pengukuran dari kualitas sistem dari Delone dan McLean yaitu:

- a. Kenyamanan akses
- b. Keluwesan sistem (*flexibility*)
- c. Realisasi dari ekspektasi pemakai
- d. Kegunaan dari fungsi spesifik

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

*Information Quality* merupakan output dari pengguna sistem informasi oleh pengguna (*user*). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang di persepsikan oleh pengguna yang diukur dengan:

- a. keakuratan akurasi (*accuracy*)
- b. ketepatan waktu (*timeliness*)
- c. penyajian informasi (*format*).

3. *User Satifcation* (Kepuasan Pemakai)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Variabel ini didukung dengan indikator yang terdiri atas:

- a. Efisiensi
- b. Keefektifan

c. Kepuasan.

4. *Use* (Penggunaan)

Pengguna mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaian termasuk keharusan yang harus dihindari atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator yang sering digunakan yaitu seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut (*frekuensi of use*).

- *frekuensi of use* yaitu Seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut

5. *Individual Impact* (Dampak Individual)

- Dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kerja secara individual.

6. *Organizational Impact* (Dampak Organisasi)

- Dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kerja secara organisasi.

b. Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini penulis Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:198) terdapat 5 dimensi kualitas layanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2. Empati (*Empathy*), bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
3. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta mengkonfirmasi kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
5. Jaminan (*Assurance*), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

c. Perceived Usefulness

Menurut Jogiyanto (2008:114) *perceived usefulness* merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Adapun item-item pengukuran yang menjadi indikator *Perceived Usefulness* menurut Davis dalam Jogiyanto (2008:152) adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan meliputi :

- *Work More Quickly* (Mempercepat Pekerjaan)  
Dengan menggunakan suatu teknologi informasi tertentu dapat mempercepat pekerjaan atau menghemat waktu pekerjaan.
- *Useful* (Bermanfaat)  
Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu terdapat manfaat atau faedah untuk dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.
- *Makes Job Easier* (Menjadikan Pekerjaan Lebih Mudah)  
Mudah mempelajari dan mengoperasikan suatu teknologi dalam mengerjakan pekerjaan yang diinginkan oleh seseorang dan dapat memberikan keterampilan agar pekerjaannya lebih mudah.
- *Increase Produktivity* (Menambah Produktifitas)  
Sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa seseorang akan bertambah atau meningkatkan produktifitasnya dalam suatu kegiatan-kegiatan yang dimilikinya agar menjadi lebih baik.

2. Efektifitas meliputi :

- Efektifitas (*Effectiveness*)  
Bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan membantu seseorang agar aktivitas sehari-hari menjadi meningkat dalam melakukan sesuatu pekerjaan.
- Mengembangkan Kinerja Pekerjaan (*Improve Job Performance*)  
Dengan menggunakan suatu teknologi tertentu dapat membantu mengembangkan kinerja pekerjaan seseorang dalam dunia pekerjaan yang dimiliki oleh orang tersebut.

2. Variabel Dependent (Variabel Terikat)

Variabel terikat merupakan variabel tidak bebas yang keberadaannya merupakan suatu yang dipengaruhi oleh variabel independen.

Menurut Sugiyono (2014:59) definisi variabel dependen adalah sebagai berikut:

“Variabel Dependen disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.”

Dalam penelitian ini, variabel dependennya adalah kepuasan nasabah.

Menurut Kotler dan Keller yang dialihbahasakan oleh Bob Sabran (2012:138) pengertian kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Pengukuran kepuasan nasabah terdapat tiga dimensi dalam mengukur kepuasan nasabah:

1. Promosi  
Promosiyaitu tingkat kepuasan konsumen (nasabah) yang berkaitan dengan promosi yang ditawarkan oleh pihak perusahaan kepada konsumen (nasabah).
2. Kualitas Produk  
Kualitas Produk yaitu tingkat kepuasan konsumen (nasabah) yang berkaitan dengan kualitas produk yang ditawarkan pihak perusahaan kepada konsumen (nasabah).
3. Kualitas Pelayanan  
Kualitas pelayanan yaitu tingkat kepuasan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, apakah karyawan tersebut ramah dan sopan terhadap nasabah dalam melayani kebutuhan dan keinginan nasabah.

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Operasionalisasi variabel menjelaskan mengenai variabel yang diteliti, konsep, indikator, satuan ukuran, serta skala pengukuran yang akan dipahami dalam operasionalisasi variabel penelitian. Agar lebih jelas untuk mengetahui variabel yang digunakan penulis maka dapat dilihat di dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian Variabel Independen**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>	<b>Item</b>
Penerapan Sistem Informasi Akuntansi ( $X_1$ )	Sistem informasi dalam suatu perusahaan yang termasuk didalamnya sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai pada perusahaan dan keluarannya ( <i>output</i> ).  Wilkinson dialihbahasakan oleh Amir Abadi Jusuf (2010:8)	1. <i>System Quality</i> (Kualitas sistem)	a. Kenyamanan akses	Ordinal	1-4
			b. Keluwesan sistem ( <i>Fleksibility</i> )	Ordinal	5-8
			c. Realisasi dari ekspektasi pemakai	Ordinal	9-12
			d. Kegunaan dari Fungsi spesifik	Ordinal	13-15
		2. <i>Information quality</i> (kualitas informasi)	a. Keakuratan ( <i>accuracy</i> )	Ordinal	16-19
			b. Ketepatan waktu ( <i>timeliness</i> )	Ordinal	20-23
			c. Penyajian informasi (Format)	Ordinal	24-27

		3. <i>User Satifiation</i> (kepuasan Pemakai)	a. Efisiensi	Ordinal	28-29
			b. Keefektifan	Ordinal	30-31
			c. Kepuasan	Ordinal	32-33
		4. Penggunaan ( <i>User</i> )	a. <i>Frekuensi of use</i> (Seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut)	Ordinal	34-35
		5. Dampak individual ( <i>Individual Impact</i> )	a. Dampak keberadaan, pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kerja secara individual	Ordinal	36-37
		6. Dampak organisasi ( <i>Organizational Impact</i> )	a. Dampak keberadaan, pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kerja secara organisasi	Ordinal	38-39
Kualitas Pelayanan berbasis Digital ( $X_2$ )	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah) serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi	1. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	a. Penampilan karyawan rapih dan sopan	Ordinal	40-41
			b. Kelengkapan fasilitas	Ordinal	42-43

	harapan pelanggan (nasabah)  Tjiptono (2014:118)				
		2. Empati ( <i>Emphaty</i> )	a. Kepedulian Karyawan	Ordinal	44-45
			b. Perhatian karyawan	Ordinal	46-47
		3. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	a. Kemampuan karyawan dalam melayani	Ordinal	48-51
		4. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	a. Kecepatan daya tanggap dalam melayani pelanggan (nasabah)	Ordinal	52-55
		5. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a. jaminan pengetahuan pada karyawan	Ordinal	56-60
Perceived Usefulness ( $X_3$ )	<i>perceived usefulness</i> merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.  Jogiyanto (2008:114)	1. Kegunaan	1. Mempercepat Pekerjaan ( <i>Work more quickly</i> )	Ordinal	61-62
			2. Bermanfaat ( <i>Useful</i> )	Ordinal	63-65
			3. Menjadikan pekerjaan lebih mudah ( <i>Makes job easier</i> )	Ordinal	66-69
			4. Menambah produktivitas ( <i>Increase Productivity</i> )	Ordinal	70-73

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
		2. Efektivitas	1. Efektivitas ( <i>Effectiveness</i> )	Ordinal	74-76
			2. Mengembangkan kinerja pekerjaan ( <i>Job performance</i> )	Ordinal	77-78

Tabel 3.2

## Operasionalisasi Variabel Penelitian Variabel Dependen

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Kepuasan Nasabah (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.  Kotler dan Keller dialihbahasakan oleh Bob Sabran (2012:138)	1.Promosi	• Tingkat kepuasan konsumen terhadap promosi yang ditawarkan	Ordinal	79-82
		2.Kualitas produk	• Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk yang ditawarkan	Ordinal	83-86
		3. Kualitas Pelayanan	• Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan	Ordinal	87-90

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016:80) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dari karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Arikunto (2013:173) mengemukakan bahwa pengertian populasi adalah “keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua dengan elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi sensus.”

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K (2013:12) pengertian populasi adalah “sebuah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain dari objek yang menjadi perhatian.”

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian populasi adalah sebuah kumpulan dari keseluruhan subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik dari semua kemungkinan orang, benda dan ukuran lain untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah 55 nasabah yang menggunakan pegadaian digital di PT Pegadaian cabang Surapati. Dengan cara menanyakan terlebih dahulu kepada nasabah apakah sudah menggunakan sistem digital atau belum.

### 3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya populasi yang akan diambil untuk melakukan suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2016:81) sampel adalah sebagai berikut:

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.”

Menurut Arikunto (2013:174) menyatakan bahwa pengertian sampel adalah :

“sebagian atau seluruh wakil populasi, apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subjeknya lebih besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih tergantung setidak-tidaknya dari kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga dan dana”.

Penerapan ukuran sampel adalah langkah dalam penentuan besarnya jumlah sampel yang akan diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek, selanjutnya besarnya sampel tersebut biasanya diukur secara statistika ataupun estimasi penelitian. sampel pada penelitian ini menggunakan jumlah populasi sebagai sampel. Maka sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 55 orang nasabah.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2014:116) Teknik Sampling adalah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dibagi menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*.

Menurut Sugiyono (2014:188) menyatakan bahwa *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Menurut Sugiyono (2014:120) definisi *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel.

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah menggunakan *Non Probability Sampling* dengan *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009:85).

Pertimbangan sampel dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang menggunakan sistem digital pada PT Pegadaian Persero namun ditanyakan terlebih dahulu apakah nasabah yang datang ke outlet pegadaian tersebut apakah sudah menggunakan sistem digital apakah belum.

### **3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Sumber Data**

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K (2013:14) mengemukakan bahwa :

“Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penelitian. data primer biasanya diperoleh dengan wawancara langsung kepada objek atau dengan pengisian kuesioner (daftar pertanyaan) yang dijawab oleh objek penelitian.”

Menurut Sugiyono (2014:402) mengemukakan bahwa data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung untuk memberikan data kepada pengumpul data.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Dimana data tersebut bersumber dari hasil kuesioner dan wawancara kepada responden di PT Pegadaian Persero yang telah ditetapkan sebagai objek penelitian.

#### **3.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2014:410) teknik pengumpulan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang mendukung penelitian ini.

Untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini, penulis melakukan teknik pengumpulan data melalui Penelitian Lapangan (*Field Research*).

### 1. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan tertulis yang ditunjukkan kepada pihak yang bersangkutan.

### 3.4.3 Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrument yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Karena pada dasarnya instrumen penelitian ini digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus memiliki skala.

Menurut Sugiyono (2010:93) skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial. Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban alternatif sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Bobot Penilaian**

Alternatif jawaban	Bobot Nilai	
	Bila Positif	Bila Negatif
1. SS (Sangat Setuju)	5	1
2. S (Setuju)	4	2
3. RR (Ragu-ragu)	3	3
4. TS (Tidak Setuju)	2	4
5. STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

**Sumber : Sugiyono (2013:93)**

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012: 62) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

Sedangkan menurut Sugiyono (2013:3) Valid adalah menunjukkan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Berdasarkan pengertian di atas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner itu benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Semua item pertanyaan dalam kuesioner harus diuji keabsahannya untuk menentukan valid tidaknya suatu item. Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *pearson product moment*. Adapun rumus dari korelasi pearson adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}}{\sqrt{\left[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right] \left[\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right]}}$$

Sumber : Umi Narimawati, dkk. (2010:42)

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi *pearson product moment*
- X = Skor item pertanyaan
- Y = Skor total item pertanyaan
- n = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

Pengujian validitas menggunakan korelasi *product moment* (indeks validitas) dinyatakan Barker *et al.* (2002:70) sebagai berikut: “Butir pernyataan dinyatakan valid jika koefisien korelasi pengujian reliabilitas menggunakan metode *alpha-cronbach* dan dinyatakan reliabel jika  $\geq 0,30$ . Kemudian 28 butir pertanyaan  $\geq 0$ , koefisien reliabilitas  $> 0,70$ ”.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Umi Narimawati (2010:43) uji realibitas adalah sebagai berikut: “Untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument”.

Uji realibilitas dilakukan untuk menguji kehandalan dan kepercayaan alat pengungkapan dari data. Metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method (Spearman-Brown Correlation)* atau Teknik Belah Dua, dengan rumus sebagai berikut:

$$R = \frac{2 r_1}{1 + r_b}$$

Sumber: Sugiyono (2013:131)

Keterangan:

R = *Reliability*

r1 = Reliabilitas internal seluruh item

rb = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

### 3.6 Metode Pengujian Data

#### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, *kurtosis* dan *skewness* (Ghozali, 2013:19). Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K (2013:10) “statistika deskriptif adalah metode statistika yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi.”

Dalam metode analisis data ini penulis mengambil analisis deskriptif yaitu analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Menurut Umi Narimawati (2010:245)

langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

- a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
- b. Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
- c. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
- d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
- e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria sebagai berikut:

$$Skor\ Total = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\ %$$

Sumber : Umi Narimawati (2010:245)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Berdasarkan perhitungan persentase skor aktual maka untuk menjawab persentase tanggapan responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6  
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	Persentase Skor	Kategori Skor
1	20,00 % - 36,01 %	Sangat Kurang
2	36,01 % - 52,00 %	Kurang
3	52,01 % - 68,00 %	Cukup
4	68,01 % - 84,00 %	Baik
5	84,01 % - 100 %	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2014:99)

Berdasarkan kriteria persentase tanggapan responden, masalah dari penelitian ini dapat diukur dari keseluruhan persentase (100%) dikurangi dengan persentase tanggapan responden. Hasil dari pengurangan tersebut adalah persentase kesenjangan (*gap*) yang menjadi masalah yang akan diteliti.

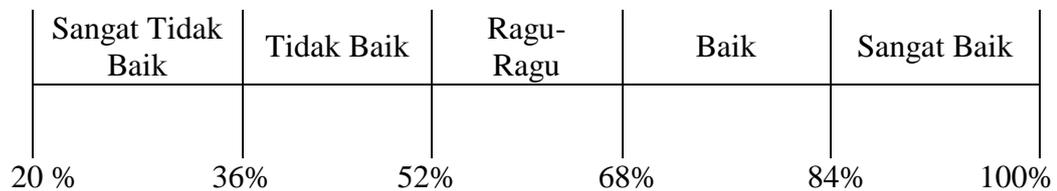
Analisis data deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tanggapan responden untuk setiap objek penelitian, dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran mengenai Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Pelayanan berbasis Digital dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Nasabah. Peneliti melakukan kategorisasi dengan melihat persentase skor aktual terhadap skor ideal. Untuk memberikan interpretasi terhadap persentase skor yang di peroleh, maka dilakukan pengkatagorian dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Persentase maksimum} &= (\text{Bobot jawaban tertinggi} : \text{jumlah kategori}) \times 100 \\ &= (5 : 5) \times 100 \\ &= 100 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Persentase minimum} &= (\text{Bobot jawaban terendah} : \text{jumlah kategori}) \times 100 \\ &= (1 : 5) \times 100 \\ &= 20\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Rentang persentase skor} &= (\% \text{ maksimum} - \% \text{ minimum}) : \text{jumlah kategori} \\ &= (100\% - 20\%) : 5 \\ &= 16\% \end{aligned}$$

Berdasarkan rentang persentase skor yang diperoleh, maka dapat dibentuk kategorisasi dengan hasil sebagai berikut :



**Sumber : Sugiyono (2014:99)**

**Gambar 3.1**

### **Garis Kontinum Pedoman Kategorisasi Tanggapan Responden**

#### **3.6.2 Analisis Verifikatif**

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS 3.0*.

Menurut Mustafa dan Wijaya (2012:11) Model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*). Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-

indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Desain PLS dimaksudkan untuk mengatasi keterbatasan analisis regresi dengan teknik OLS (*Ordinary Least Square*) ketika karakteristik datanya mengalami masalah seperti ukuran data kecil, adanya *Missing Value*, bentuk sebaran data tidak normal dan adanya gejala multikolinearitas.

Menurut Ghozali (2011:19) pendugaan parameter di dalam PLS meliputi tiga hal yaitu :

1. *Weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten.
2. Estimasi jalur (*Path estimate*) yang menghubungkan antar variabel laten dan estimasi *loading* antara variabel laten dengan indikatornya.
3. *Means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi, intersep) untuk indikator dan variabel laten.

Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi tiga tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Tahap pertama menghasilkan penduga bobot (*Weight estimate*), tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta). Pada dua tahap pertama proses iterasi dilakukan dengan pendekatan deviasi (penyimpangan) dari nilai means (rata-rata). Pada tahap ketiga, estimasi bisa didasarkan pada matriks data asli atau hasil penduga bobot dan koefisien jalur pada tahap kedua, tujuannya untuk menghitung dan lokasi parameter (Ghozali, 2011:20).

Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square (PLS)* yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1) Merancang Model Pengukuran**

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten kualitas sumber daya manusia terdiri dari 2 variabel *manifest*. Untuk sistem akuntansi keuangan daerah terdiri dari 2 variabel *manifest*. Kemudian untuk variabel laten kualitas laporan keuangan pemerintah daerah terdiri dari 4 variabel *manifest*.

### **2) Merancang Model Struktural**

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari tiga variabel laten eksogen (Kualitas Sumber Daya Manusia dan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah) dan satu variabel laten endogen (Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah).

### **3) Membangun Diagram Jalur**

Hubungan antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan hubungan antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan hubungan kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan

satu ujung 36 panah. Secara lengkap model strukturan pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

#### 4) Menjabarkan Diagram Alur ke dalam Persamaan Matematis

Berdasarkan konsep model penelitian pada tahap dua di atas dapat diformulasikan dalam bentuk matematis. Persamaan yang dibangun dari diagram alur yang konversi terdiri atas:

- a) Persamaan *inner model*, menyatakan hubungan kausalitas untuk menguji hipotesis.
- b) Persamaan *outer model* (model pengukuran), menyatakan hubungan kausalitas antara indikator dengan variabel penelitian (*latent*).

Analisis model dalam PLS terdiri dari dua tahap, yaitu analisa *outer model* atau model pengukuran dan analisa *inner model* atau model structural. Analisa model pengukuran dikelompokkan menjadi analisa terhadap model reflektif dan formatif.

##### 1) Analisa *outer model* (Model Pengukuran)

###### 1. Analisa model pengukuran reflektif

Analisa terhadap model indikator reflektif meliputi pemeriksaan : (1). *Individual item reliability*, (2). *Internal consistency*, atau *construct reliability*, dan (3). *Average variance extracted* dan *discriminant validity*. Ketiga pengukuran tersebut dikategorikan ke dalam *convergent validity*. *Convergent validity* mengukur besarnya korelasi antar konstruk dengan variabel laten. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

**a) Validitas konvergen (*Convergent Validity*)**

Bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya. Validitas konvergen dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara skor item atau *component score* dengan skor variabel laten atau *construct score* yang diestimasi dengan program PLS. dalam *Convergent Validity* dari pemeriksaan *individual item reliability*, dapat dilihat dari nilai *standardized loading factor*. *standardized loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Indikator validitas: dilihat dari nilai faktor *loading* dan *t-statistic* sebagai berikut:

- Jika nilai faktor *loading* antara 0,5-0,6 maka dikatakan cukup, sedangkan jika nilai faktor *loading*  $\geq 0,7$  maka dikatakan tinggi (Imam Ghozali, 2010).
- Nilai *t-statistic*  $\geq 1,645$  maka menunjukkan bahwa indikator tersebut sah (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013).

**b) Uji *Average Variance Extracted***

Untuk mengevaluasi validitas diskriminan dapat dilihat dengan metode *average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk atau variabel laten. Model memiliki validitas diskriminan yang lebih baik apabila kuadrat AVE untuk masing-masing konstruk lebih besar dari korelasi antara dua konstruk di dalam model. Nilai AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel manifest yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Menurut Ghozali (2014:45) dan Yamin dan Kurniawan (2011:18) merekomendasikan penggunaan AVE untuk suatu kriteria dalam menilai

*Convergent Validity*. Nilai AVE minimal 0,5 menunjukkan ukuran *Convergent Validity* yang baik. Artinya, variabel laten dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya.

Formula AVE (*Average Variance Extrated*) adalah :

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum \epsilon_i}$$

**c) Uji *Composite Reliability (CR)***

Selain diukur dengan menilai validitas konvergen dan validitas dikriminan *outer model* juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas konstruk atau variabel laten yang diukur dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk.

*Composite reliability (CR)* lebih baik dalam mengukur *internal consistency* dibandingkan dengan *Cronbach Alpha* dalam SEM karena CR tidak mengasumsikan kesamaan boot dari setiap indikator. Berikut adalah formula *composite reliability* yaitu :

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + (\sum \epsilon_i)}$$

dilihat dari nilai output *Composite Reability (CR)*. Kriteria dikatakan realibel adalah nilai  $CR \geq 0,7$  (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013).

#### d) Cronbac'h Alpha

*Outer model* selain diukur dengan menilai validitas konvergen dan validitas diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas konstruk atau variabel laten yang diukur dengan melihat nilai *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliable jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.

### 2) Analisa *inner model* (Model Struktural)

Setelah mengevaluasi model pengukuran konstruk atau variabel, tahap selanjutnya adalah mengevaluasi model structural atau *outer model*. Langkah pertama adalah mengevaluasi model struktural yaitu melihat signifikansi hubungan antar konstruk atau variabel. Hal ini dapat dilihat dari koefisien jalur (*path coeficient*) yang menggambarkan kekuatan hubungan antar konstruk.

Langkah kedua adalah mengevaluasi nilai  $R^2$ , perubahan nilai  $R^2$  dapat digunakan untuk melihat apakah pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen memiliki pengaruh yang substantif.

#### a. Analisis *R Square*

Menurut Jogiyanto (2014) untuk mengukur *inner model* dapat dilakukan dengan menggunakan  $R^2$  untuk konstruk yang dipengaruhi, serta koefisien *path*, atau *t-values* setiap *path* untuk menguji signifikan hubungan setiap konstruk.

Hal ini dapat diukur dengan *effect size*  $f^2$ , formula *effect size*  $f^2$  adalah :

$$Effect\ Size\ f^2 = \frac{R^2\ Included - R^2\ Excluded}{1 - R^2\ Included}$$

Dimana *R included* dan *R excluded* adalah  $R^2$  dari variabel laten endogen yang diperoleh ketika variabel eksogen tersebut masuk atau dikeluarkan dalam model.

**b. Analisis *F Square***

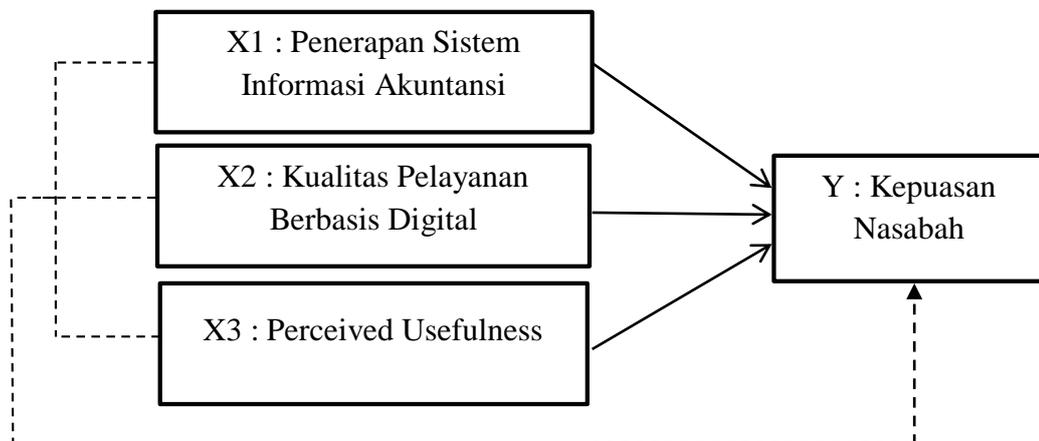
Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-Square* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif.

Berikut ini adalah formula pada *F Square* yaitu sebagai berikut :

$$q^2 = \frac{Q2\ Included - Q2\ Excluded}{1 - Q2\ Excluded}$$

### 3.7 Model Penelitian

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut, bisa juga sebagai abstraksi dari fenomena yang sedang diteliti yaitu mengenai penerapan sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan berbasis digital dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan nasabah. Model penelitian ini dapat dilihat seperti gambar dibawah ini:



**Gambar 3.2**  
**Model Penelitian**

### 3.8 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan yang telah disediakan pilihan jawabannya, dengan berpedoman pada skala differensial sematik yang sudah peneliti jelaskan sebelumnya.

Kuesioner yang disiapkan oleh penulis merupakan kuesioner tertutup dimana jawabannya sudah ditentukan dan jumlah kuesioner ditentukan berdasarkan indikator variabel penelitian. Kuesioner ini sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawaban yang menurutnya sesuai dengan fakta.