

PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KUALITAS
SISTEM, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR
SOFTWARE AKUNTANSI
(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya)



OLEH:

NOVIA LOREN G.
3203009180

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013

PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KUALITAS
SISTEM, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR *SOFTWARE*
AKUNTANSI
(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya)

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
NOVIA LOREN G.
3203009180

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013

HALAMAN PERSETUJUAN


SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KUALITAS
SISTEM, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA AKHIR *SOFTWARE*
AKUNTANSI
(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya)**

**OLEH:
NOVIA LOREN G.
3203009180**

**Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji**

Dosen Pembimbing I,



**Timoke Wihartaty, SE., MM.
Tanggal: 17/04/13**

Dosen Pembimbing II,



**Rr. Puruwita Wardani, SE., MA., Ak.
Tanggal: 18/4/2013**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Novia Loren Gunawan, NRP 3203009180

Telah diuji pada tanggal 17 Mei 2013 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Tineke Wehartaty, SE., MM.

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



Ariston Oki A. Esa, SE., MA., BAP., Ak.
NIK. 321.03.0566



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.
NIK. 321.99.0370

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH
dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NOVIA LOREN GUNAWAN

NRP : 3203009180

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya).

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library*) Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keastian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 April 2013

Yang Menyatakan,


METRAI
EMPEL
13 APR 2013 08:06
5000

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat, berkat dan penyertaan-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan skripsi ini sekiranya tidak lepas dari bantuan dan dorongan, serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Oki A. Esa, SE., MA., BAP., Ak. sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Tineke Wehartaty, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak waktu bimbingan, dukungan, dorongan semangat, petunjuk, koreksi dan saran-saran yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
4. Rr. Puruwita Wardani., SE., MA., Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu dalam memberikan bimbingan, petunjuk dan saran-saran guna dalam penulisan skripsi ini.

5. Segenap Dosen dan Tata Usaha Fakultas Bisnis UNIKA Widya Mandala yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama masa studi.
6. Selaku pimpinan dan karyawan perusahaan terkait, yang telah memberikan izin dan dengan sukarela membantu peneliti dalam pengumpulan data penelitian.
7. Seluruh keluarga, Papa, Mama, dan adik-adik tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa, semangat, bantuan mulai dari awal hingga akhir penulisan.
8. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan bantuan, semangat, saran, jalan keluar selama penulisan skripsi terutama untuk Elvina, Cicilia, Novitalia, Debora, Etta (Mace), Eny (Entong), Feni Bulain, Rinseb, Sisin, Wiyono, Novianthi serta semua teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuannya.
9. Semua pihak yang terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas segala doa, dukungan, semangat, perhatian, bantuan baik secara materil maupun formil.

Penulis telah berusaha dengan baik dalam penyusunan skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna untuk pihak-pihak yang membutuhkan, baik untuk lingkungan akademik maupun praktisi.

Surabaya, 13 April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	13
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	39
2.4. Model Analisis.....	45

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	46
3.2. Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran variabel.....	46
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	49
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	49
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	50
3.6. Teknik Analisis Data.....	50

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	53
4.2. Deskripsi Data.....	56
4.3. Model Penelitian.....	67
4.4. Pembahasan.....	73

BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	77
5.2. Keterbatasan.....	77
5.3. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 4.1. Jumlah Kuisioner Perusahaan.....	53
Tabel 4.2. <i>Mean</i> dan Deviasi Standar Variabel Kualitas Sistem.....	56
Tabel 4.3. <i>Mean</i> dan Deviasi Standar Variabel Persepsi Kualitas Sistem.....	57
Tabel 4.4. <i>Mean</i> dan Deviasi Standar Variabel Kualitas Informasi.....	58
Tabel 4.5. <i>Mean</i> dan Deviasi Standar Variabel Kepuasan Pengguna Akhir.....	59
Tabel 4.6. <i>Output Outlier</i>	61
Tabel 4.7. <i>Discriminant Validity</i> Kesatu.....	63
Tabel 4.8. <i>Discriminant Validity</i> Kedua.....	64
Tabel 4.9. <i>Convergen Validity Result for Outer Loadings</i>	66
Tabel 4.10. <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4.11. Nilai <i>R-Square</i>	71
Tabel 4.12. Pengujian <i>Inner Model</i>	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Peran Utama Aplikasi Bisinis dalam Sistem Informasi.....	24
Gambar 2.2. Model Keberhasilan Sistem Informasi Model DOne dan McLean	27
Gambar 2.3. Modifikasi Model DOne dan McLean.....	29
Gambar 2.4. Analogi Kualitas Informasi.....	36
Gambar 2.5. Model Analisis.....	45
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	55
Gambar 4.3. Model Penelitian: Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat Menggunakan <i>Software</i> PLS.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Isian Kuisisioner
- Lampiran 3. *Output* O`utlier.
- Lampiran 4. *Output* PLS.

ABSTRAKSI

Sistem pencatatan perusahaan yang beralih dari manual ke penggunaan *software* akuntansi dapat membawa dampak positif maupun negatif bagi karyawan dan perusahaan. Namun, dengan adanya penggunaan *software* akuntansi dalam perusahaan, diharapkan akan dapat meningkatkan informasi akuntansi yang diperoleh serta membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya dalam proses bisnis. Salah satu cara untuk mengukur keberhasilan penggunaan *software* akuntansi perusahaan adalah melalui evaluasi yang diperoleh melalui kepuasan penggunaannya. Kepuasan pengguna akhir dipengaruhi oleh kualitas sistem, persepsi kualitas sistem, dan kualitas informasi. Penelitian mengenai faktor-faktor model keberhasilan sistem informasi yang menjadi dasar terciptanya kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi masih menunjukkan hasil yang beragam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas sistem, persepsi kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Serta pengaruh kualitas sistem terhadap persepsi kualitas sistem.

Penelitian ini menggunakan 20 perusahaan manufaktur di Surabaya. Metode analisis yang digunakan ialah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan dua *software* yaitu SPSS 16.0 dan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas sistem, kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi, dan arahnya positif, persepsi kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna Akhir, Kualitas Sistem, Persepsi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi.

ABSTRACT

Switching manually to computerized accounting information system will result negative and positive affect to a company. Computerized accounting information system using accounting software will help the company to evaluated its performance. User satisfaction is one of the method to evaluate the performance and it is involved by system quality, perceived system quality, and information quality. The user satisfaction researches have mix results. This research goal is to evaluate system quality, perceived system quality, and information quality to end user satisfaction of accounting software, and to evaluate system quality to perceived system quality.

This research using 20 manufacturing companies in Surabaya and it is analized using SEM (Structural Equation Modelling) which processed by SPSS 16.0 and SmartPLS. The results showed that systems quality affects perceived system quality positively, system quality does not affect user satisfaction but it has positive relation to user satisfaction, perceived quality affects user satisfaction positively, information quality affects user satisfaction positively.

Keywords : User Satisfaction, Quality Systems, Perceived System Quality, Information Quality.