

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI,  
*PERCEIVED USEFULNESS*, DAN KUALITAS  
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA AKHIR *SOFTWARE*  
AKUNTANSI



OLEH:  
ESTER NOVIANA  
3203009127

JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2013

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI,  
*PERCEIVED USEFULNESS*, DAN KUALITAS  
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA AKHIR *SOFTWARE*  
AKUNTANSI

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

OLEH:  
ESTER NOVIANA  
3203009127

JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2013

# HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR *SOFTWARE* AKUNTANSI

OLEH:

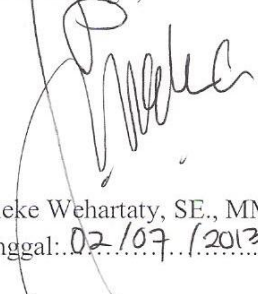
ESTER NOVIANA

3203009127

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan

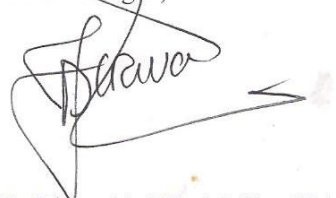
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Tineke Wehartaty, SE., MM.  
Tanggal: 02/07/2013

Pembimbing II,



B. Diana N, SE., M.Si., QIA.  
Tanggal: 02/07/2013

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Ester Noviana, NRP 3203009127

Telah diuji pada tanggal 27 Juli 2013 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

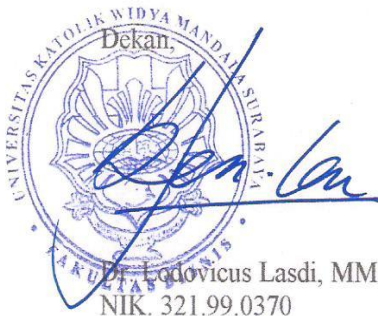
Ketua Tim Penguji:



Drs. Simon Hariyanto, M.Ak., Ak., QIA.

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



Dekan,  
Dr. Ludovicus Lasdi, MM.  
NIK. 321.99.0370



Ariston Oki E., SE., MA., BAP., Ak.  
NIK. 321.03.0566

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ESTER NOVIANA

NRP : 3203009127

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, *Perceived usefulness* , dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi.

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 keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Juni 2013

Yang Menyatakan,



(Ester Noviana)

## 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 E., 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. B. Diana N., SE., M.Si., QIA. 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 besar, Papa, Mama, adik dan kakak michael 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 Nita, MelN, Ayu, Novi, Melani 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 menyadari akan adanya keterbatasan dan kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, segala kritik dan saran diharapkan menjadi masukan yang berguna. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 24 Juni 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
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	12
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	33
2.4. Model Analisis.....	38



<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Desain Penelitian.....	39
3.2. Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran variabel.....	39
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	43
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.6. Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Karakteristik Obyek Penelitian.....	49
4.2. Deskripsi Data.....	50
4.3. Analisis Data.....	63
4.4. Pembahasan.....	67
<b>BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan.....	70
5.2. Keterbatasan.....	71
5.3. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Keterangan Skala <i>Likert</i> .....	43
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	50
Tabel 4.3. Nilai Rata-rata dan Deviasi Standar Variabel Kualitas Sistem Informasi.....	51
Tabel 4.4. Nilai Rata-rata dan Deviasi Standar Variabel Kualitas Informasi.....	52
Tabel 4.5. Nilai Rata-rata dan Deviasi Standar Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	53
Tabel 4.6. Nilai Rata-rata dan Deviasi Standar Variabel Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi.....	53
Tabel 4.7. <i>Output Outlier Data</i> .....	55
Tabel 4.8. <i>Criteria Crossloading</i> .....	57
Tabel 4.9. <i>Bootstrapping Outer Loading</i> .....	59
Tabel 4.10. <i>Composite Reliability</i> .....	60
Tabel 4.11. Rangkuman Hasil pengujian.....	62
Tabel 4.12. Evaluasi Nilai <i>R Square</i> .....	65
Tabel 4.13. Pengujian <i>Inner Model</i> .....	66

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pilar Kualitas Informasi.....	30
Gambar 2.2. Model Analisis.....	38
Gambar 4.1. <i>Outer</i> Model dan <i>Inner</i> Model.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Isian Kuisisioner Responden
- Lampiran 3. Karakteristik Obyek penelitian
- Lampiran 4. *Output Outlier*
- Lampiran 5. *Output PLS*
- Lampiran 6. Data Sampel

## ABSTRAKSI

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. Hal ini mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan kualitas sistemnya agar mampu menunjang kebutuhan serangkaian hubungan antara penginputan, pemrosesan data, dan *output* yang dihasilkan. Penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi) merupakan salah satu bentuk perhatian untuk memperlancar arus informasi perusahaan. Sistem informasi berbasis komputer (*software* akuntansi) dikatakan baik apabila mampu memenuhi kepuasan penggunaannya. Banyak faktor yang menjadi dasar terciptanya kepuasan pengguna *software* akuntansi ini; antara lain kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi.

Penelitian kuantitatif ini mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wijanto (2008). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Serta pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Penelitian ini menggunakan 30 perusahaan retail elektronik di Surabaya yang menggunakan *software* akuntansi. 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 informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Serta *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi.

Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi, *Perceived usefulness*, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi

## **ABSTRACT**

*The development of Information Technology (IT) very rapidly provides much of convenience in various aspects of business activities. These requires companies to improve the quality of its systems to support the needs of a set of relationships between input, processing the data, and the output result. Use of computer-based accounting information systems (accounting software) is a form of attention to facilitate the flow of corporate information. Computer based information systems (accounting software) is able to meet its consumer satisfaction. Many factors on which to creation of these software accounting user satisfaction; include information systems quality, perceived usefulness, and quality of information.*

*This quantitative research conducted by replicating Istianingsih and Wijanto (2008). The purpose of this study is to determine whether the quality of information systems and information quality affect perceived usefulness and satisfaction of end users of accounting software. And the effect of perceived usefulness for end users of accounting software's satisfaction. Sample of research uses 30 electronic retail company in Surabaya who use accounting software. The analytical method which is used on this research is structural equation model (Structural Equation Modeling) with software namely SPSS 16.0 and SmartPLS. The results are the quality of information systems and quality of information has a positive effect on perceived usefulness and satisfaction of end users of accounting software. Perceived usefulness has a positive impact on end-user satisfaction accounting software too.*

*Keywords: Information Systems Quality, Perceived usefulness, Information Quality, And User Satisfaction Accounting Software*