

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR *SOFTWARE* AKUNTANSI
(Studi Empiris pada Biro Perjalanan Wisata di Surabaya)**



**OLEH:
MICHAEL PARTONO
3203011020**

**JURUSAN AKUNTANSI S-1
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

PENGARUH KUALITAS SISTEM, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR *SOFTWARE* AKUNTANSI
(Studi Empiris pada Biro Perjalanan Wisata di Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
MICHAEL PARTONO
3203011020

JURUSAN AKUNTANSI S-1
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2015

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Michael Partono
NRP : 3203011020
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, *Perceived Usefulness*, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi (Studi Empiris pada Biro Perjalanan Wisata di Surabaya)

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini *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 akademis sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 15 Oktober 2015
Yang menyatakan



(Michael Partono)

HALAMAN PERSETUJUAN

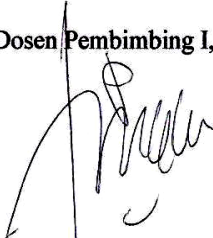
SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR *SOFTWARE* AKUNTANSI
(Studi Empiris pada Biro Perjalanan Wisata di Surabaya)**

**OLEH:
MICHAEL PARTONO
3203011020**

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

Dosen Pembimbing I,



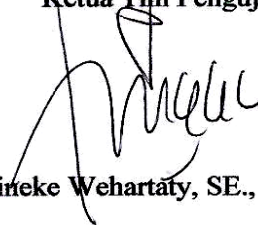
Tineke Wehartaty, SE., MM.

Tanggal: 15-10-15

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Michael Partono NRP: 3203011020. Telah diuji pada tanggal 2 Desember 2015 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji:

Ketua Tim Penguji:



Tirteke Wehartaty, SE., MM.

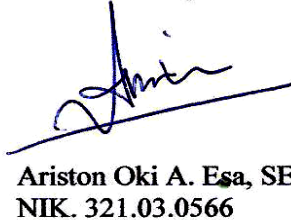
Mengetahui:

Dekan



DR. Lodovicus Lasdi, MM., Ak.
NIK. 320.99.0370

Ketua Jurusan,



Ariston Oki A. Esa, SE., MA., CPA., Ak., CA.
NIK. 321.03.0566

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem, *Perceived Usefulness*, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Proses penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Oki A. Esa, SE., MA., CPA., Ak., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Tineke Wehartaty, SE., MM. selaku Dosen pembimbing 1 yang selalu memberikan dukungan, saran, kritik, dan nasihat serta mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran selama proses bimbingan hingga akhir penyelesaian tugas akhir ini.
4. Irene Natalia, SE., MSc., Ak. dan Teodora Winda Mulia, M.Si., SE. yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu melakukan *pilot test*.

5. Agnes Utari W., SE., M.Si., Ak., Tineke Wehartaty, SE., MM., dan J. Th. Budianto T., SE., ST., MM., Ak., QIA. selaku Dosen penguji proposal yang telah memberikan revisi, saran, dan kritik atas proposal, sehingga tugas akhir ini dapat menjadi lebih baik.
6. Segenap Dosen dan Tata Usaha Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membagikan berbagai pengetahuan dan pengalaman hingga menjadi bekal dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Pimpinan dan segenap karyawan biro perjalanan wisata yang terkait dalam penelitian ini, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
8. Seluruh keluarga, Papa, Mama dan Kakak yang selalu memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman angkatan 2011 serta teman-teman Imperial yang selalu memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini, serta teman-teman lainnya. Terima kasih banyak atas doa, bantuan, dan dukungannya.
10. Semua pihak lain yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih banyak atas doa, bantuan, dan dukungannya.

Penulis telah berusaha sebaik mungkin dalam penyusunan skripsi ini, namun skripsi ini tentunya masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini di

kemudian hari. Semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang membaca dan membutuhkannya.

Surabaya, 15 Oktober 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	12
2.3 Pengembangan Hipotesis	23
2.4 Model Penelitian	27

BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.6 Teknik Analisis Data	32
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Objek Penelitian	36
4.2 Analisis Deskriptif.....	37
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	46
4.4 Pembahasan	59
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1 Simpulan	64
5.2 Keterbatasan.....	64
5.3 Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Daftar Biro Perjalanan Wisata	36
Tabel 4.2 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 4.3 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.4 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja ..	39
Tabel 4.5 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan ...	40
Tabel 4.6 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jabatan.....	40
Tabel 4.7 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	42
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Sistem.....	42
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Informasi	43
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Perceived Usefulness</i>	44
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Independen Sampel	47
Tabel 4.13 Nilai <i>Outer Loading</i>	49
Tabel 4.14 Nilai <i>Cross Loading</i>	51
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	52
Tabel 4.16 Nilai <i>Composite Reliability</i>	53
Tabel 4.17 Nilai <i>R-Square</i>	54

Tabel 4.18 Hasil Nilai Koefisien Path dan <i>t-statistic</i>	56
Tabel 4.19 Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Analisis DeLone dan McLean	18
Gambar 2.2 Model Analisis Seddon	19
Gambar 2.3 Model Analisis	27
Gambar 4.1 Model Struktural PLS	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Biro Perjalanan Wisata di Surabaya

Lampiran 3. Data Responden

Lampiran 4. Uji Non Response Bias

Lampiran 5. Deskriptif Jawaban Responden

Lampiran 6. PLS

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut setiap perusahaan untuk terus meningkatkan kinerjanya. Teknologi informasi yang merupakan bagian dari sistem informasi, dapat dimanfaatkan perusahaan untuk mengirim informasi yang dibutuhkan perusahaan dengan cepat. *Software* akuntansi menawarkan kemudahan untuk menghasilkan informasi yang diinginkan, yakni informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, dan lengkap. Kepuasan pengguna akhir dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu *software* akuntansi yang digunakan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Objek dalam penelitian ini adalah manajer terkait, bagian akuntansi dan keuangan, serta bagian terkait yang mengoperasikan *software* akuntansi di biro perjalanan wisata di Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* dan teknik analisis data menggunakan *partial least square (PLS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap *perceived usefulness*. Kualitas informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Dan kualitas sistem berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, *perceived usefulness*, kepuasan pengguna, model keberhasilan sistem informasi.

ABSTRACT

The rapidness of technological development demands the company to increase its performance. Information technology which is the part of information system can be used by the company immediately. Accounting software encourages the simplicity of information production, that reliable, relevant, timeline, and accurate. The end user satisfaction can be used as the successful parameter of the accounting software which used by the company.

This research aimed to investigate the impact of system quality, information quality, and perceived usefulness to end user satisfaction of accounting software. The object of this research is the manager, accounting and finance department, also related department which operated accounting software in travel agency in Surabaya. The sampling technique is convenience sampling and analysis technique using partial least square method (PLS).

The result shows that the system quality and information quality has positive significant impact to perceived usefulness. Information quality and perceived usefulness has positive significant impact to end user satisfaction of accounting software. It also shows that system quality has positive insignificant impact to end user satisfaction of accounting software.

Keywords: system quality, information quality, perceived usefulness, end user satisfaction, successful information quality model.