

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

**(Studi Atas Penggunaan oleh Nasabah *M-Banking* BCA di
Barlingmascakeb)**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

(Studi Atas Penggunaan oleh Nasabah *M-Banking* BCA di Barlingmascakeb)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi S1

Tera Aghny Sani

1802030013

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing

Dr. Azmi Fitriati, S.E., M.Si., Ak., CA.

NIP/NIK. 2160229




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Tera Aghny Sani
NIM : 1802030013
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem informasi Akuntansi**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

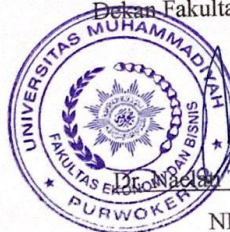
Ketua : Dr. Azmi Fitriati, S.E., M.Si., Ak., CA. ()
Anggota 1 : Hadi Pramono, S.E., M.Si. ()
Anggota 2 : Bima Cinintya Pratama, S.E., M.Sc., Ak., CA ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 18 Januari 2022

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Komala Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tera Aghny Sani
Nim : 1802030013
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebesar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 18 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Tera Aghny Sani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tera Aghny Sani
NIM : 1802030013
Program Studi : Akuntansi S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

(Studi atas pengguna nasabah *mobile banking* BCA di Barlingmascakeb)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 18, Januari 2022

Yang menyatakan,



Tera Aghny Sani

MOTTO

“Segala sesuatu membutuhkan proses, jadilah orang yang mau mengerti tentang proses. Tetap semangat dan selalu bersyukur kepada Allah SWT”

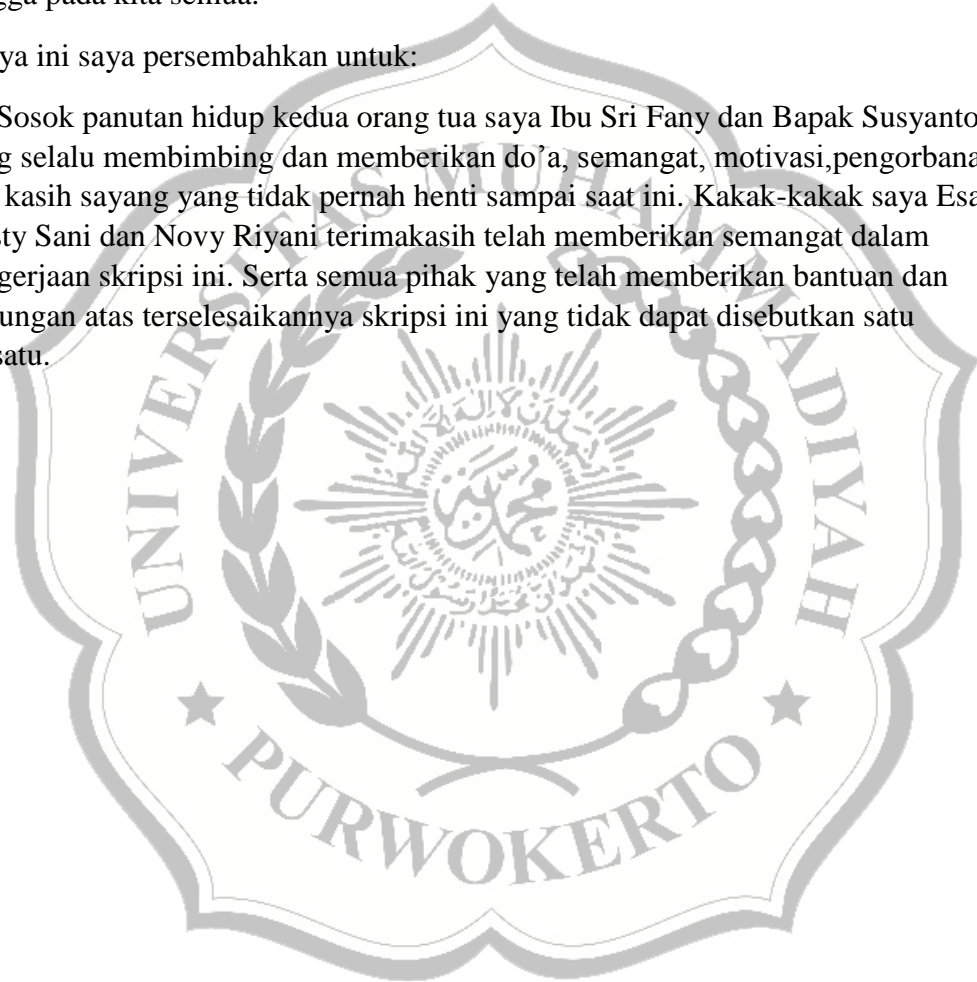


PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat, dan hidayahnya sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, pengikutnya hingga pada kita semua.

Karya ini saya persembahkan untuk:

Sosok panutan hidup kedua orang tua saya Ibu Sri Fany dan Bapak Susyanto yang selalu membimbing dan memberikan do'a, semangat, motivasi, pengorbanan, dan kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini. Kakak-kakak saya Esa Gusty Sani dan Novy Riyani terimakasih telah memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan atas terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Binsis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ibu Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
2. Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Bapak Iwan Fakhruddin, S.E., M.Si., Ak., CA yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
3. Ibu Dr. Azmi Fitriati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
4. Bapak Hadi Pramono, S.E., M.Si yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Akuntansi;
5. Bapak Bima Cinintya Pratama, S.E., M.Sc., Ak yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Akuntansi;
6. Bapak Susyanto dan Ibu Sri Fany selaku ke dua orang tua saya telah memberikan bantuan dukungan material dan moral. Terimakasih atas seluruh kasih sayangnya.
7. Kakak saya Esa Gusty Sani dan Novi Riyani yang telah memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar saya yang telah banyak mensupport saya dalam suatu hal apapun.
9. Orang-orang baik dan hebat yang hadir dalam hidup saya selama masa kuliah.

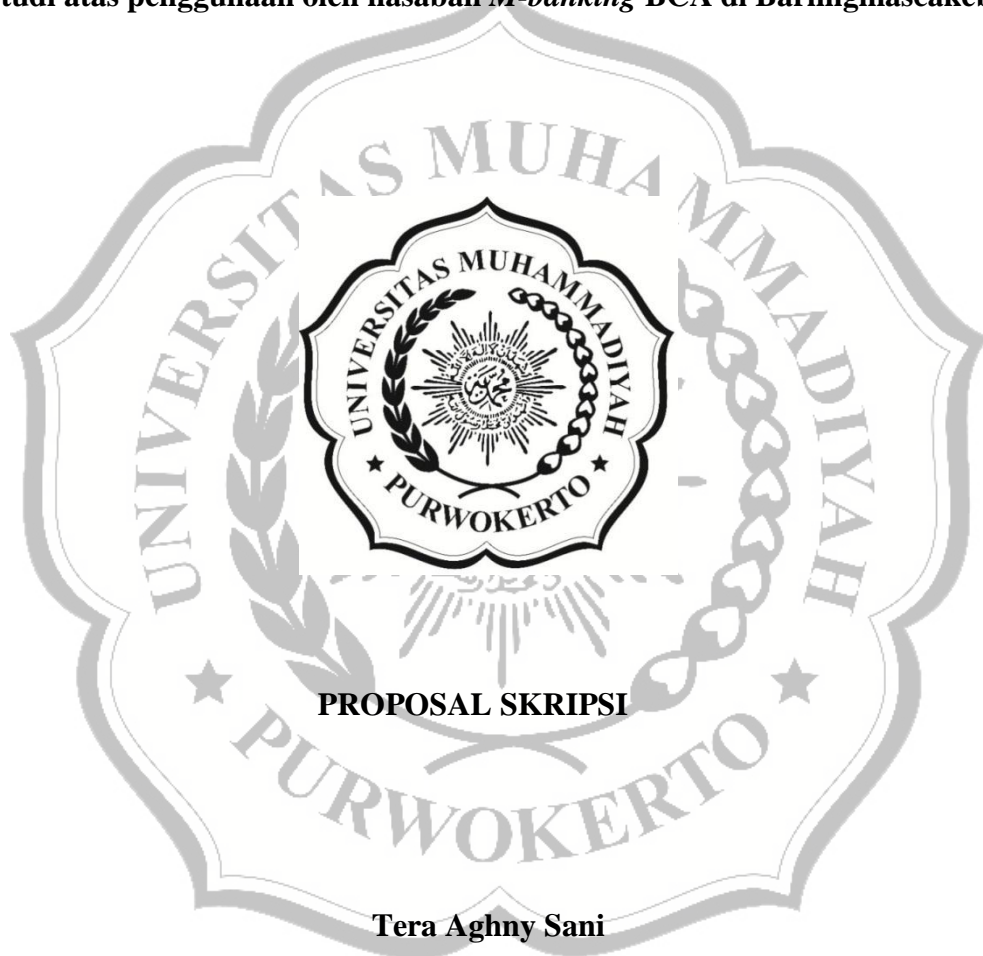
Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 18 Januari 2022

Penulis

Tera Aghny Sani

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS
LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN
PENGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
(Studi atas penggunaan oleh nasabah *M-banking* BCA di Barlingmascakeb)**



Tera Aghny Sani

1802030013

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

(Studi atas penggunaan oleh nasabah M-Banking BCA di Barlingmascakeb)

Tera Aghny Sani¹, Azmi Fitriati²

Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

teraaghny16@gmail.com, azmifitriati.ump@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini *bertujuan* untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna system informasi akuntansi. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden yang merupakan pengguna *mobile banking* BCA di kabupaten Banyumas, Purbalingga, Cilacap, Banjarnegara, Kebumen (Barlingmascakeb). Analisis penelitian menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna system informasi. Pengaruh kualitas sitem, kualitas informasi, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna

**INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY,
SERVICE QUALITY and TRUST ON USER SATISFACTION WITH
ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM**

(Study of peoples who use BCA mobile banking at Barlingmascakeb)

Tera Aghny Sani¹, Azmi Fitriati²
Faculty of Economics and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
teraaghny16@gmail.com, azmifitriati.ump@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of system quality, information, service and trust on user satisfaction with accounting information systems. The sampling of the technique used the accidental sampling method with a total sample of 99 respondents who were BCA mobile banking users in Banyumas, Purbalingga, Cilacap district, Banjarnegara, Kebumen (Barlingmascakeb). The research analysis using Structural Equation Modeling (SEM) approach Partial Least Square (PLS). The results of the study show that the influence of trust affects user satisfaction of information systems. The influence of system quality, information quality, and service quality does not affect information system user satisfaction

Keywords : system quality, information quality, service quality, trust, user satisfaction

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Delon & Mc.Clean IS Success Model.....	13
2. Sistem Informasi Akuntansi.....	14
3. Kualitas Sistem.....	16
4. Kualitas Informasi.....	18
5. Kualitas Layanan.....	20
6. Kepercayaan.....	22
7. Kepuasan Pengguna.....	23
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	29
1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	29
2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	31
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	32
4. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan sampel.....	35

C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
D. Variabel Penelitian	37
E. Definisi Operasional	37
F. Metode Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Responden.....	44
2. Gambaran Umum Responden	45
3. Analisis Statistik Deskriptif.....	47
4. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	54
5. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
BAB V PENUTUP.....	69
A. Simpulan.....	69
B. Keterbatasan dan Saran	69
1. Keterbatasan.....	69
2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index <i>Mobile Banking</i> BCA	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Variabel	38
Tabel 3.2 Skala Likert	39
Tabel 3.3 Skala TCR	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	45
Tabel 4.3 Nilai Rata-rata Variabel Pengaruh Kualitas Sistem	49
Tabel 4.4 Nilai Rata-rata Variabel Pengaruh Kualitas Informasi	50
Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Variabel Kualitas Layanan	51
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Variabel Kepercayaan	52
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan pengguna	53
Tabel 4.8 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i>	54
Tabel 4.9 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan AVE	55
Tabel 4.10 Hasil Penerimaan/ Penolakan Hipotesis	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Update Delon & Mc.Lean IS Success Model 2003.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Uji Model Minat Penggunaan	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2. Data Responden.....	86
Lampiran 3. Hasil Kuesioner	91
Lampiran 4. <i>Outer Loading, Discriminant Validity dan Composite Reliability</i>	99
Lampiran 5. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	100
Lampiran 6. Hasil Penerimaan/ Penolakan Hipotesis	103

