

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

**(Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* BRI di
Purwokerto)**



SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Usfah Katrimah Nurjanah

1902030146

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

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

(Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* BRI di Purwokerto)




SKRIPSI

Oleh:

**USFAH KATRIMAH NURJANAH
1902030146**

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing


Dr. Azmi Fitriati, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIK.2160229

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Usfah Katrimah Nurjanah
Nim : 1902030146
Program Studi : Akuntansi S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Computer Anxiety Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Azmi Fitriati, S.E., M.Si., Ak., CA
Anggota 1 : Bima Cinintya Pratama., S.E., M.Sc., Ak., CA
Anggota 2 : Rina Mudjiyanti., S.E., M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 24 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelati Tubastuvi., S.E., M.Si
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Usfah Katrimah Nurjanah
Nim : 1902030146
Program Studi : Akuntansi S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar serta bukan hasil penjiplakan 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, 24 Januari 2023

Yang menyatakan,



Usfah Katrimah Nurjanah

MOTTO

“ Tidak Usah Hiraukan Mereka Yang Memandang Rendah Ilmu yang Sedang Kau Pelajari atau Miliki, Mereka Hanya Iri Karena Tidak Bisa Sepertimu. Cukup Tunjukan Saja Kepada Mereka Bahwa Kamu Adalah Orang Yang Hebat “



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi'l'amin, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang memberikan kasih dan karunia-Nya. Rasa syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik. Penulis persembahkan karya ini untuk orang tercinta yaitu:

- Kedua orang tua saya Bapak Sugeng Waluyo dan Ibu Karmini yang sudah memberikan kasih sayang yang berlimpah sedari saya kecil hingga saya sudah sebesar ini. Terimakasih juga atas dukungan, semangat, dan doa yang tiada hentinya terus mengirini selama perjalanan hidupku hingga saat ini dan seterusnya.
- Untuk kakakku satu-satunya Esti Setianingsih terimakasih karena sudah selalu mau mendengarkan keluh kesahku selama pengerjaan skripsi ini
- Keluarga besar yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, dan doa tanpa henti untuk berjuang dalam kuliah hingga saat ini
- Teman dan kerabat yang selalu memberrikan motovasi, cinta, dan tawa seta canda gurau.

KATA PENGANTAR

Assalam'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi**” Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya melalui kesehatan, semangat, dan inspirasi yang membuat saya teru bekerja keras untuk mencapai hasil yang terbaik;
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si yang telah memberikan berbagai informasi
3. Ketua Program Studi Akuntansi S1, Bapak Iwan Fakhruddin, S.E., M.Si., Ak., CA yang telah memberikan informasi dan tata laksana penyusunan skripsi, dan telah mau membantu saya menemukan dosen penguji pengganti untuk sidang skripsi saya;
4. Ibu Dr. Azmi Fitriati, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan banyak arahan dan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu;

5. Bapak Bima Cinintya Pratama S.E., M.Sc., Ak., CA selaku Dosen Penguji pada sidang skripsi saya yang telah memberikan berbagai informasi, memberikan saran yang sangat membangun kepada saya dan memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Akuntansi;
6. Ibu Rina Mudjiyanti, S.E., M.Si selaku Dosen Penguji pada seminar proposal dan sidang skripsi saya yang telah memberikan berbagai informasi, memberikan saran yang sangat membangun kepada saya dan memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Akuntansi;
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membimbing, mengajar, serta memberikan ilmu dan pengetahuan selama menjadi mahasiswa, serta seluruh staff dan karyawan yang membantu dalam kelancaran proses belajar mengajar;
8. Kedua orang tua saya Bapak Sugeng Waluyo dan Ibu Karmini yang selalu memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, baik secara moril maupun materilnya yang tiada hentinya terus mengalir hingga nantinya, selalu memberikan cinta, kasih sayang, motivasi, dan juga doa yang tiada hentinya samapai kapanpun;
9. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa yang terus mengalir tanpa henti;
10. Temanku Meliani Cahya Ningrum, Sena Nafilah Najah, Ellen Meilana Pagi, Sindi Pratiwi, Ayu Sukma Febria, Juleha Rahmawati, Ita Lestari, dan Mas FSA yang menjadi teman berbagi keluh kesah saya selama masa perkuliahan dan selalu memberikan semangat, hiburan, dukungan, dan doa kepada saya, kebanggan tersendiri mempunyai teman yang luar biasa seperti kalian;

11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

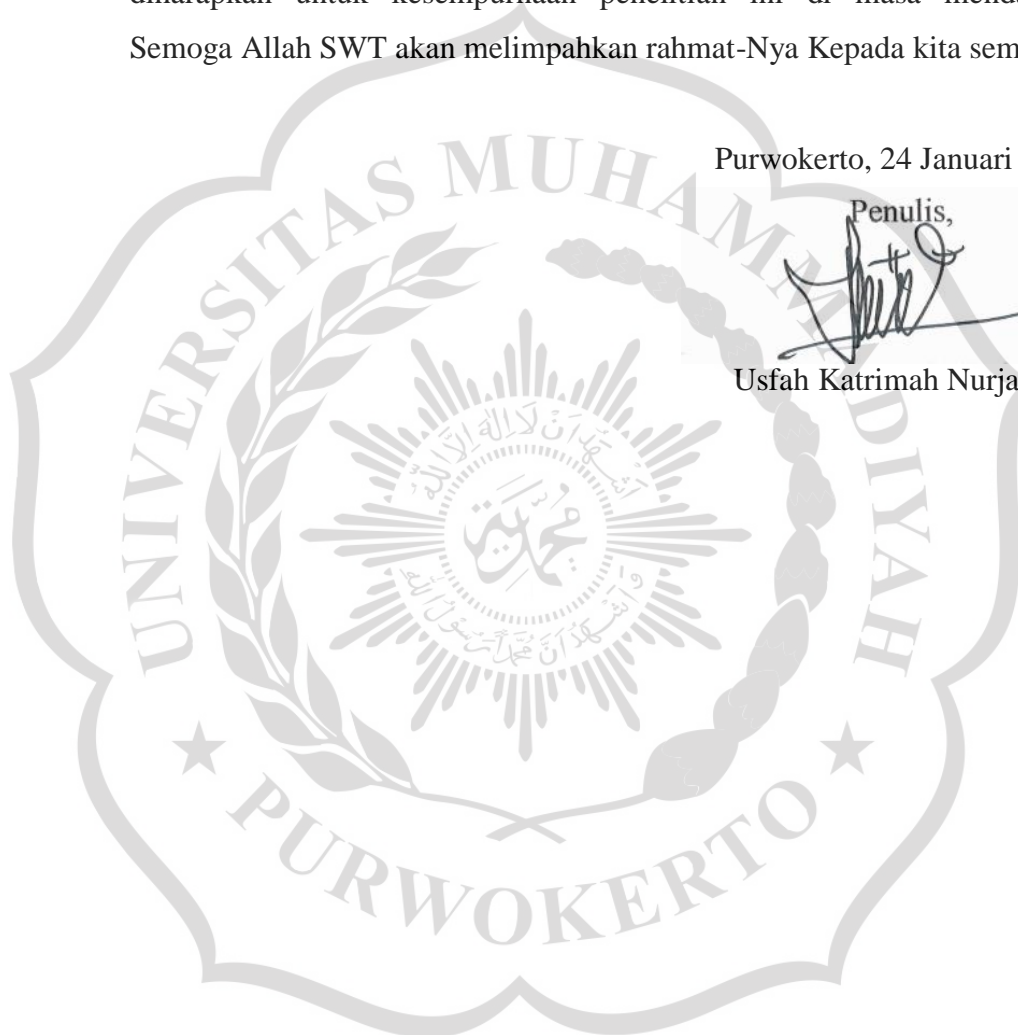
Akhir kata, saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, segala kritik dan saran membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Semoga Allah SWT akan melimpahkan rahmat-Nya Kepada kita semua.

Purwokerto, 24 Januari 2023

Penulis,



Usfah Katrimah Nurjanah



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

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi mengembangkan ilmu pengetahuan, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Usfah Katrimah Nurjanah
NIM : 1902030146
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 INFORMASI, KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN COMPUTER ANXIETY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *mobile banking* BRI di Purwokerto)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/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.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 24 Januari 2023
Yang menyatakan,


371AKX259563581

Ustah Katrimah Nurjanah

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

(Studi Pada Mahasiswa di Purwokerto Pengguna *Mobile Banking* BRI)

Usfah Katrima Nurjanah¹, Azmi Fitriati².

Program Studi Akuntansi S1/Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

usfahkn31@gmail.com¹, azmifitriati.ump@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah sampel 106 responden yang merupakan pengguna BRI mobile. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi BRI mobile. Sedangkan kualitas informasi dan *computer anxiety* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi BRI mobile.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, *Computer Anxiety*, Kepuasan Pengguna.

***THE INFLUENCE OF INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY,
SERVICE QUALITY, AND COMPUTER ANXIETY ON USER
SATISFACTION OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS***

(Study on College Students in Purwokerto Mobile Banking Users)

Usfah Katrima Nurjanah¹, Azmi Fitriati².

Accounting Study Program/Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

usfahkn31@gmail.com¹, azmifitriati.ump@gmail.com²

ABSTRACT

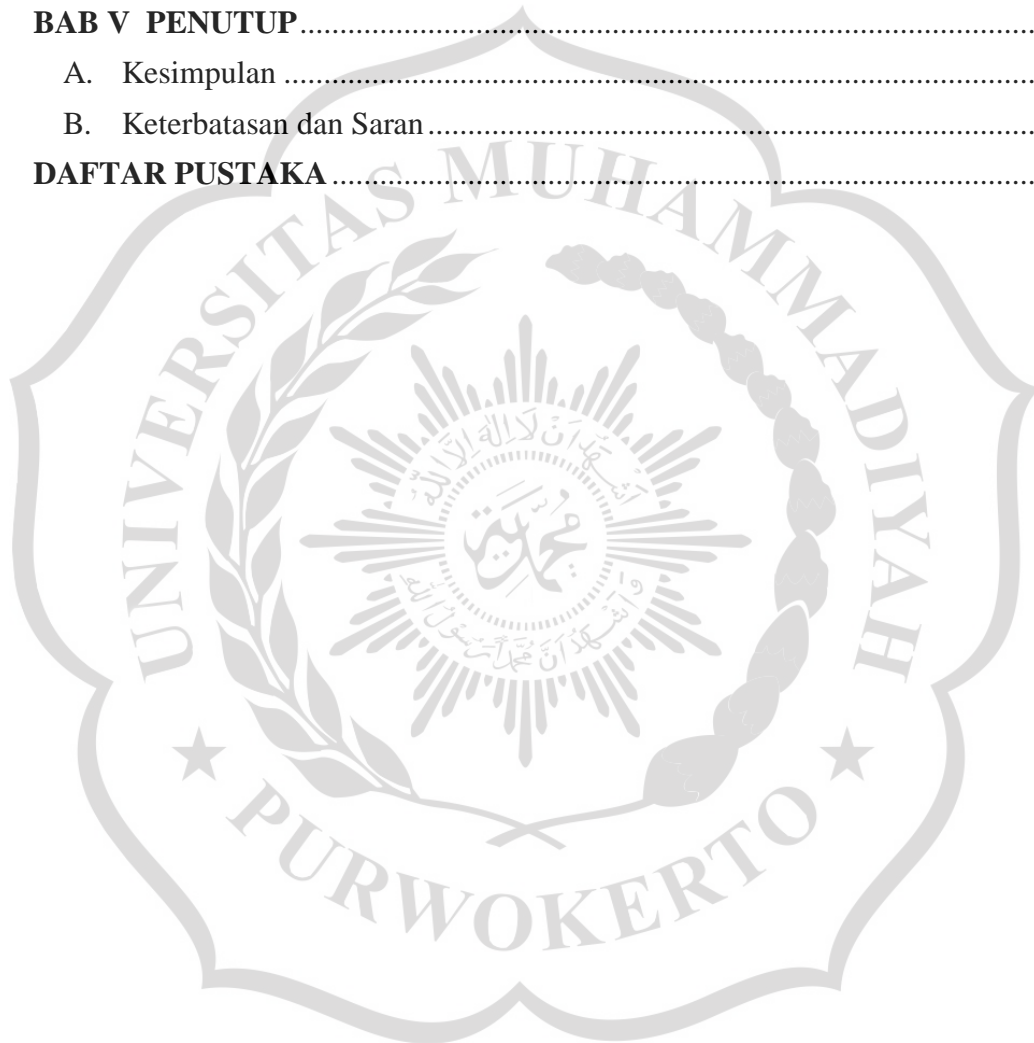
This study aims to determine the effect of information quality, system quality, service quality, and computer anxiety on user satisfaction of accounting information systems. Sampling used accidental sampling technique with a total sample of 110 respondents who are BRI mobile users. The analytical method used is Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Square (PLS) approach. The results of the study show that system quality and service quality affect user satisfaction of the BRI mobile accounting information system. Meanwhile, information quality and computer anxiety have no effect on user satisfaction of the BRI mobile accounting information system.

Keyword: information quality, system quality, service quality, computer anxiety, user satisfaction

Daftar Isi

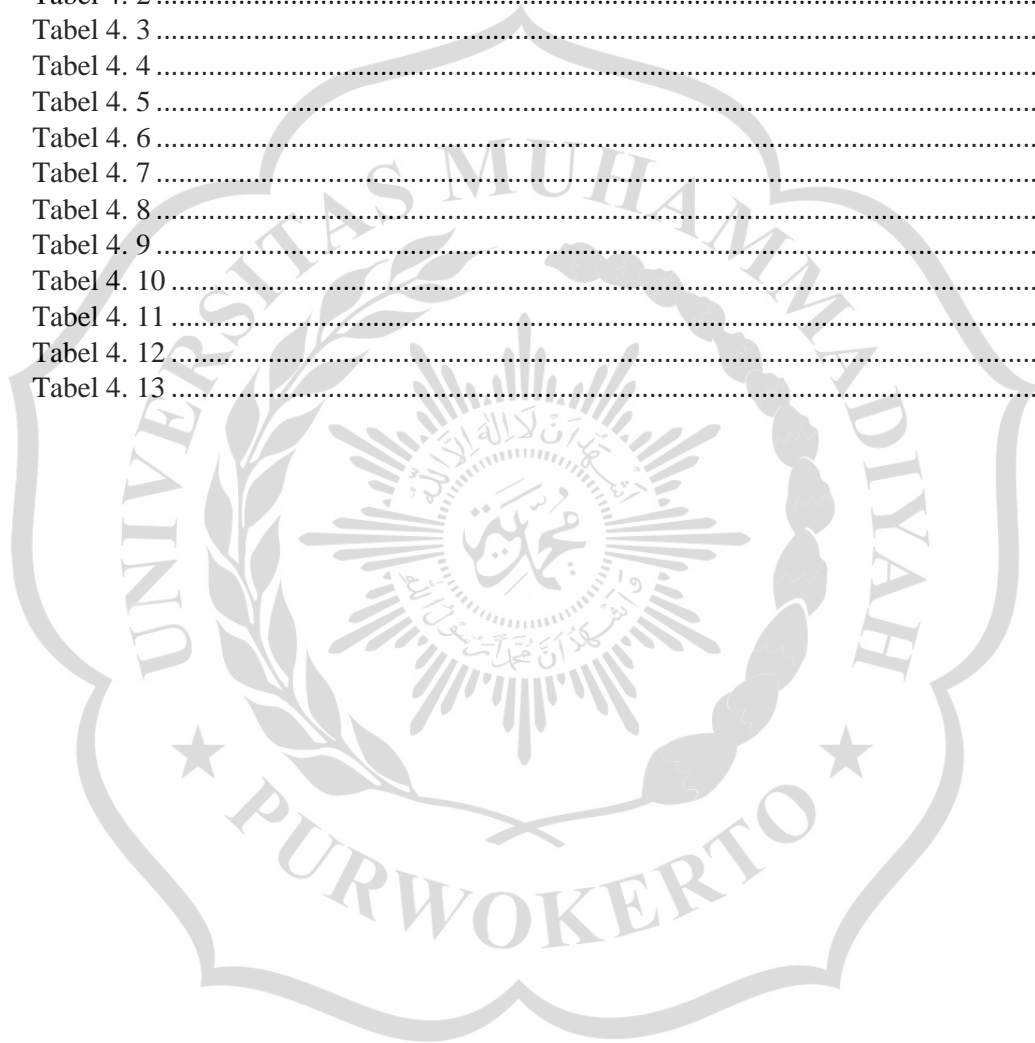
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Pikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Populasi dan Sampel.....	28
C. Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.....	30

D. Variabel Penelitian	31
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
F. Metode Analisis Data	34
BAB IV PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Keterbatasan dan Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69



Daftar Tabel

Tabel 1. 1	3
Tabel 2. 1	19
Tabel 3. 1	32
Tabel 3. 2	35
Tabel 4. 1	41
Tabel 4. 2	42
Tabel 4. 3	43
Tabel 4. 4	44
Tabel 4. 5	45
Tabel 4. 6	47
Tabel 4. 7	48
Tabel 4. 8	49
Tabel 4. 9	51
Tabel 4. 10	52
Tabel 4. 11	53
Tabel 4. 12	54
Tabel 4. 13	57



Daftar Gambar

Gambar 2. 1.....	27
Gambar 4. 1.....	55



Daftar Lampiran

Lampiran 1: Lampiran Penelitian.....	75
Lampiran 2: Data Identitas Responden	83
Lampiran 3: Data Responden Variabel Kualitas Informasi	88
Lampiran 4: Data Responden Variabel Kualitas Sistem.....	91
Lampiran 5: Data Responden Variabel Kualitas Layanan	94
Lampiran 6: Data Responden Variabel Computer Anxiety	97
Lampiran 7: Data Responden Variabel Computer Anxiety	100
Lampiran 8: Outer Loading, Discriminant Validity, dan Composite Reliability.	103
Lampiran 9: Lampiran Outer Model dan Inner Model	106
Lampiran 10: Hasil Penerimaan/Penolakan Hipotesis	107

