

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI
KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI KEMANFAATAN
TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI**

**(Studi Terhadap Mahasiswa Pengguna *M-banking* Bank BCA di Universitas
Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi

**FAJRI MAESAROH
1902030206**

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

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI KUALITAS
LAYANAN, DAN PERSEPSI KEMANFAATAN TERHADAP
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

**(Studi Terhadap Mahasiswa Pengguna *M-banking* Bank BCA di Universitas
Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi

**FAJRI MAESAROH
1902030206**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI
KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI KEMANFAATAN
TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI**

**(Studi Terhadap Mahasiswa Pengguna *M-banking* Bank BCA di Universitas
Muhammadiyah Purwokerto)**



SKRIPSI

Oleh :

FAJRI MAESAROH

1902030206

Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing


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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Fajri Maesaroh
NIM : 1902030206
Program Studi : Akuntansi S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Terhadap Mahasiswa Pengguna M-banking Bank BCA di Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai 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 : Assoc. Prof. Dr. Sri Wahyuni, S.E., M.Si., QIA.
Anggota 2 : Hardiyanto Wibowo, S.E., M.Si., Ak., CA.

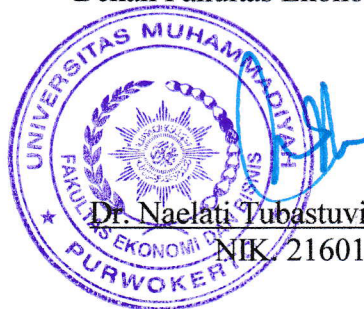
()
()
()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 16 Januari 2023

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fajri Maesaroh
NIM : 1902030206
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 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 harin terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Puwokerto, 16 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Fajri Maesaroh

MOTTO

“ Tidak ada yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya ”

“ Kamu tidak bisa Kembali dan mengubah awal, tetapi kamu bisa mulai dimana kamu berada dan mengubah akhirnya ”

- C.S Lewis -

“Hidup memaksakan hal-hal yang tidak dapat kamu kendalikan, tetapi kamu masih punya pilihan tentang bagaimana kamu akan menjalaninya”

- Celine Dion -

“ Angin tidak berhembus untuk menggoyahkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya, ”

- Ali bin Abi Thalib -



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur,

Saya persembahkan skripsi ini kepada :

Kedua Orang Tua Saya

Bapak Saefudin Nisam dan Ibu Supinah yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, motivasi, serta dorongan semangat kepada saya agar cepat menyelesaikan skripsi ini.

Keluarga saya

Keluarga saya yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan agar perkuliahan saya lancar.

Teman-teman

Teman-teman kuliah saya, teman main saya dirumah, teman sekelas SMA saya, sahabat-sahabat saya, teman seperbimbingan, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terimakasih karena telah selalu mensupport dan menerima saya, terimakasih telah mengajari saya, membentuk saya dari pengalaman-pengalaman yang kita cetak selama ini dan jadi bagian dalam saya berproses.

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 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. 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., Ph.D
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. Ibu Assoc. Prof. Dr. Sri Wahyuni, S.E., M.Si., QIA yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Akuntansi;
5. Bapak Hardiyanto Wibowo, S.E., M.Si., Ak., CA yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Akuntansi;
6. Kedua orang tua saya Bapak Saefudin Nisam dan Ibu Supinah yang telah mendoakan, memberikan kasih sayang secara penuh yang tidak bisa saya tuangkan dalam kata apapun, memberikan bantuan dukungan moral dan material, selalu menjadi tempat saya pulang dengan sebaik-baiknya, nasihat-nasihat yang membuat saya tumbuh dan berkembang sampai sekarang, saya mencintai kalian lebih dari apapun;
7. Kakak perempuan saya Lulu Latifah dan kakak ipar saya Lam hidayatullah dan ponakan saya yang lucu Rasya Abizar Daniswara yang senantiasa mensupport saya, mendoakan dan memberikan motivasi agar saya tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi saya;
8. Keluarga saya mbah, pakde, bude, paklik, bulik yang selalu mendoakan saya;
9. Member of kentang Dieng official reborn yang selalu bersama saya dalam perkuliahan 3,5 th ini, yang selalu ada dalam keadaan apapun dan saling membantu satu sama lain, disini saya hanya sedikit mencurahkan apa yang

saya rasakan selebihnya saya rangkai dalam setiap doa betapa beruntungnya saya memiliki sahabat seperti kalian;

10. Teman saya Minhaj Shohih yang selalu mendukung saya, memberikan motivasi agar saya tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, selalu siap sedia membantu saya ketika saya membutuhkannya terimakasih ya;
11. Teman-teman saya yang lainnya Tri Haryanti, mba Rosy, mba Clarissa, mba Destry, teman-teman akuntansi kelas D Angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu karena banyak, Rizka Rahayu, Rizki Rmalia, Cindy Nida teman seperbimbingan skripsi, teman KKN saya, teman SMA saya, teman-teman yang sudah mau mengisi kuesioner, dan teman-teman akuntansi angkatan 2019 yang selalu memberi support dan membantu saya.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiinn.

Purwokerto, 16 Januari 2023

Penulis

Fajri Maesaroh

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

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

Nama : Fajri Maesaroh

Nim : 1902030206

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan tinggi: Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non- Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas Karya Ilmiah yang Berjudul :

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS
LAYANAN DAN PERSEPSI KEMANFAATAN TERHADAP
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

**(Studi Terhadap Mahasiswa Pengguna M-banking Bank BCA di Universitas
Muhammadiyah Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, 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 : 16 Januari 2023

Yang menyatakan



Fajri Maesaroh

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI KEMANFAATAN TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

(Studi Terhadap Mahasiswa Pengguna *M-banking* Bank BCA di Universitas Muhammadiyah Purwokerto)

Fajri Maesaroh¹, Azmi Fitriati²

**Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

fajrimaesaroh2601@gmail.com, azmifitriati.ump@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Responden merupakan mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang menggunakan *Mobile banking* BCA. Penelitian ini menggunakan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi, sedangkan kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kemanfaatan.

THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, SERVICE QUALITY, AND PERCEIVED OF USEFULNESS ON THE USE OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS

(Study of BCA M-banking User Students at University of Muhammadiyah Purwokerto)

Fajri Maesaroh¹, Azmi Fitriati²

**Department of Accounting, Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Purwokerto**

fajrimaesaroh2601@gmail.com, azmifitriati.ump@gmail.com

ABSTRACT

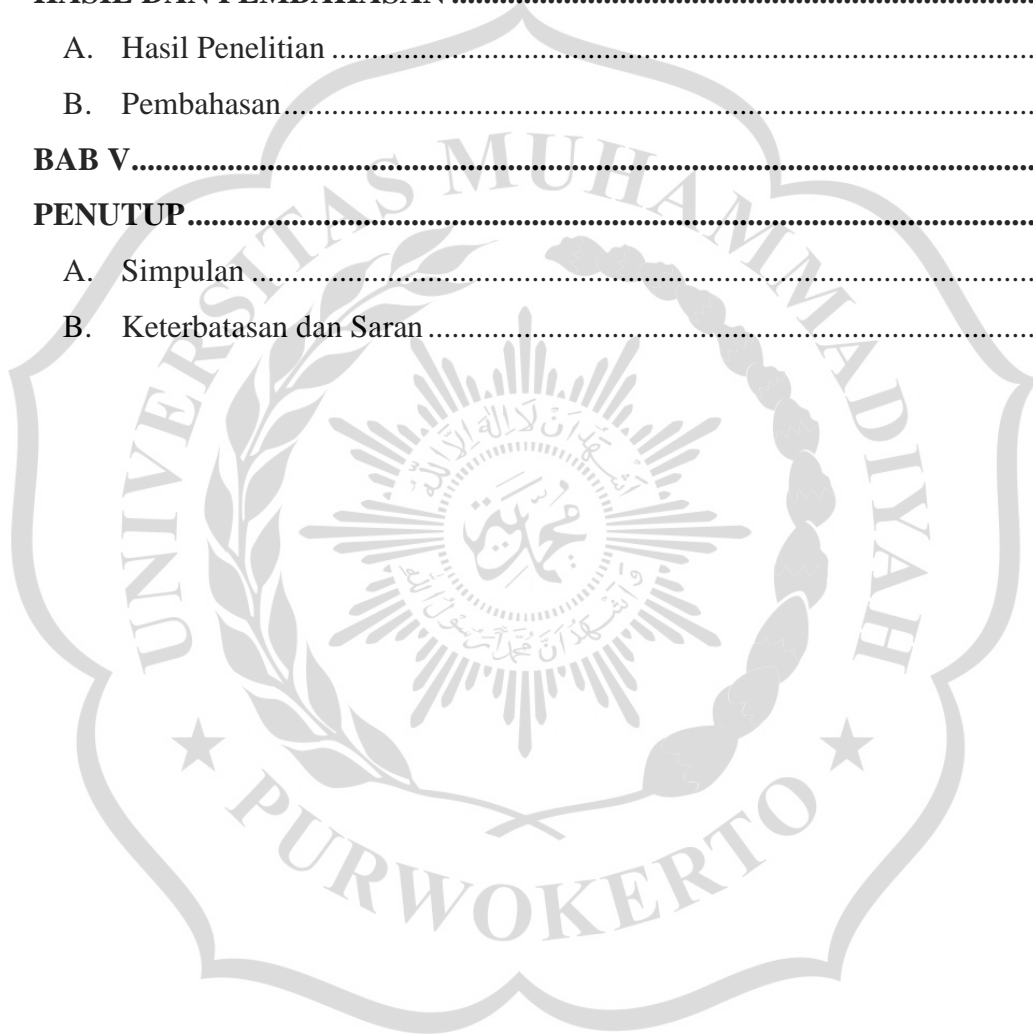
The purpose of this study was to determine the effect of system quality, information quality, service quality, and perceived usefulness on the use of accounting information systems. The sampling technique used an accidental sampling technique with a sample of 100 respondents. Respondents are students at the University of Muhammadiyah Purwokerto who use BCA mobile banking. This study uses the SEM (Structural Equation Modeling) analysis method with the Partial Least Square (PLS) approach. The results of this study indicate that service quality has a positive effect on the use of accounting information systems, while system quality, information quality, and perceived usefulness have no effect on the use of accounting information systems.

Keywords: system quality, information quality, service quality, perceived usefulness.

DAFTAR ISI

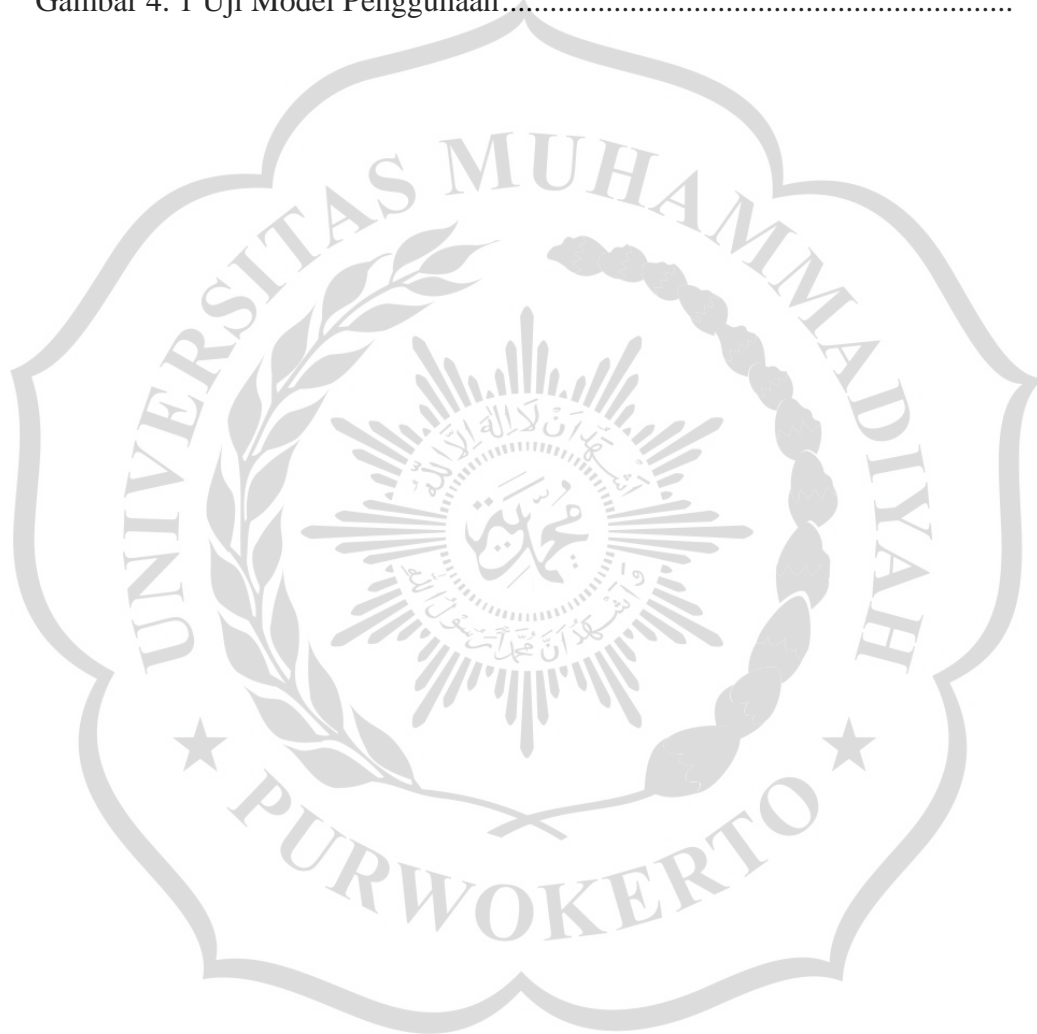
COVER	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan teori	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	22
BAB III	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Populasi Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	27

C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	29
D. Variabel Penelitian	30
E. Definisi Operasional & Pengukuran Variabel.....	31
F. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	53
BAB V.....	60
PENUTUP.....	60
A. Simpulan	60
B. Keterbatasan dan Saran	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 The Updated D&M IS Success Model (DeLone and McLean,2003)	10
Gambar 2. 2 <i>Technology Acceptance Model</i> (Davis,1989).....	12
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	
Gambar 3.1 Inner dan Outer model	34
Gambar 4. 1 Uji Model Penggunaan.....	51



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Brand Index Mobile Banking BCA</i>	3
Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif	
Tabel 4.3 Interval Kategori Skor Rata-Rata Tanggapan Responden	42
Tabel 4.4 Nilai Rata – Rata variabel kualitas sistem <i>Mobile Banking BCA</i>	43
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata Variabel kualitas informasi mobile banking BCA.	44
Tabel 4.6 Nilai Rata – Rata Variabel kualitas layanan mobile banking BCA.	45
Tabel 4.7 Nilai Rata – Rata Variabel Persepsi Kemanfaatan <i>mobile banking BCA</i>	46
Tabel 4.8 Nilai Rata – Rata Variabel Penggunaan Mobile Banking BCA	47
Tabel 4.9 <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i>	48
Tabel 4.10 Nilai Composite Reability dan AVE.....	49
Tabel 4.11 <i>R-Square</i>	50
Tabel 4.12 <i>f-Square</i>	50
Tabel 4.13 Hasil penerimaan/penolakan hipotesis.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2. Data Identitas Responden	77
Lampiran 3. Data Responden Variabel Kualitas Sistem.....	81
Lampiran 4. Data Responden Variabel Kualitas Informasi	84
Lampiran 5. Data Responden Variabel Kualitas Layanan	86
Lampiran 6. Data Responden Variabel Persepsi Kemanfaatan	88
Lampiran 7. Data Responden Variabel Penggunaan.....	91
Lampiran 8. <i>Outer Loading, Discriminat Validity dan Composite Reliability</i>	93
Lampiran 9. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	95
Lampiran 10. <i>Outer Model dan Inner Model</i>	96
Lampiran 11. Hasil Penerimaan atau Penolakan Hipotesis	96
Lampiran 12. Hasil Turnitin.....	97