

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASY OF USE*  
DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
(Studi Kasus Pada Perusahaan PT. Batavia Prosperindo Trans Tbk)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Dana Pijarwati**  
**NIM : 43214120168**

**Program Studi Akuntansi  
FAKULTAS AKUNTANSI EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk menguji persepsi tentang manfaat, persepsi tentang penggunaan dan kualitas informasi tentang kepuasan pengguna. Objek penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Batavia Prosperindo Trans Tbk terletak di Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini dilakukan pada 85 responden menggunakan deskriptif kuantitatif. Oleh karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk SEM (Structural Equation Modeling).

Hasil penelitian ini menunjukkan parsial, persepsi manfaat, persepsi manfaat dan kualitas informasi tentang kepuasan pengguna, ini dibuktikan dari hasil t-statistik (uji t) dan nilai tambah yang signifikan dari tiga variabel pendukung yang mendukung hipotesis.

Kata Kunci : Persepsi manfaat, persepsi kemudahan pengguna, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.



## ***ABSTRACT***

*This study is to examine perceptions about benefits, perceptions about the use and quality of information on user satisfaction. The object of this research is employees who work at PT.Batavia Prosperindo Trans Tbkis located in South Tangerang City. This research was conducted on 85 respondents using quantitative descriptive. Therefore, the data analysis used is statistical analysis in the form of SEM (Structural Equation Modeling).*

*The results of this study indicate partial, Perceived usefulness, perceived usefulness and quality of information on user satisfaction, this is evidenced from the results of t-statistics (t test) and significant added value of the three supporting variables that support the hypothesis.*

*Keywords: Perceived usefulness, perceived easy of use, information quality, Quality user satisfaction.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dana Pijarwati

NIM : 43214120168

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini, apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Februari 2020

MERCU BUANA



Dana Pijarwati

NIM : 43214120168

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Dana Pijarwati  
NIM : 43214120168  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Easy Of Use*  
Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna  
(Studi Kasus pada PT. Batavia Prosperindo Trans Tbk.)  
Tanggal Lulus Ujian : 12 Maret 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing



Triyani Budiyastuti, SE, M. Ak.

Tanggal :

Ketua Penguji



Dr. Harnovinsah, Ak. M.Si. CA.

Tanggal :

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Harnovinsah, Ak. M.Si. CA.

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi



Dr. Fardinal, S.E., M.Si., Ak.

Tanggal :

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadirat Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh *Perceived Usefulness, Perceived Easy Of Use* dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**".

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil secara langsung maupun tidak langsung kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. Harnovinsah, M.Si., Ak., CA., CIPSAS, CMA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta beserta stafnya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Fardinal, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dosen pembimbing skripsi Ibu Triyani Budyastuti S.E., M. Ak. yang penuh ketulusan dan kesabaran membimbing serta memberikan

pengarahan dengan mencurahkan waktu, tenaga dan ilmu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Jurusan Akuntansi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Pimpinan dan karyawan PT. Batavia Prosperindo Trans Tbk. yang telah membantu proses penelitian skripsi ini.
6. Kedua orangtua peneliti, Ayahanda Drs. Paiman Sukiman dan Ibunda Sri Sumarmi, beserta kakak-adikku Arif, Hardini, Bagas dan Suami Tercinta Terimakasih telah memberikan do'a, dukungan, dan motivasi.
7. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah membantu demi terselesaikannya skripsi ini.

Kemudian hanya kepada Tuhan peneliti berdoa semoga kebaikan mereka mendapat balasan yang jauh lebih baik dari Tuhan YME Akhirnya, skripsi ini adalah hasil dari berprosesnya peneliti yang masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak peneliti harapkan demi kebaikan dimasa yang akan datang.

Jakarta, 03 Februari 2020

Dana Pijarwati  
43214120168

## DAFTAR ISI

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| ABSTRAK.....                         | ii   |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI ..... | iv   |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....      | v    |
| KATA PENGANTAR .....                 | vi   |
| DAFTAR ISI .....                     | viii |
| DAFTAR TABEL.....                    | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                  | xiii |

### BAB I PENDAHULUAN

|   |    |
|---|----|
| A...Latar Belakang Penelitian .....         | 1  |
| B...Rumusan Masalah Penelitian .....        | 11 |
| C... Tujuan dan Kontribusi Penelitian ..... | 11 |
| 1... Tujuan Penelitian .....                | 12 |
| 2... Kontribusi Penelitian .....            | 12 |

### BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

|  |    |
|--|----|
| A...Kajian Pustaka   |    |
| 1....Sistem Informasi Akuntansi.....   | 13 |
| 2.... <i>TheoryOf Reasoned Action</i> .....  | 14 |
| 3....Internet.....   | 14 |
| 4.... <i>Technology Acceptance Model dan End User Computing Satisfaction</i> ..... | 15 |
| 5....Persepsi Kegunaan Yang Dirasakan.....   | 16 |
| 6....Persepsi Kemudahan YangDirasakan .....  | 17 |
| 7...Kualitas Informasi.....  | 18 |
| 8....Kepuasan Pengguna.....  | 20 |
| 9...Pengguna Sistem.....   | 24 |
| 10..Penelitian Terdahulu.....  | 25 |



|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| B...Pengembangan Hipotesis..... | 31 |
| C...Hipotesis .....             | 36 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A...Waktu dan Tempat Penelitian .....                             | 37 |
| B...Desain Penelitian .....                                       | 37 |
| C...Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....                  | 37 |
| 1....Variabel Bebas (Exogen).....                                 | 38 |
| 2....Variabel Terikat ( Endogen).....                             | 39 |
| D...Skala Pengukuran.....   | 40 |
| E...Populasi dan Sampel Penelitian .....                          | 41 |
| 1....Populasi Penelitian .....                                    | 41 |
| 2....Sampel Penelitian .....                                      | 41 |
| F... Teknik Pengumpulan Data .....                                | 42 |
| G...Metode Analisis.....  | 42 |
| 1....Statistik Deskriptif .....                                   | 42 |
| 2....Partial Lease Squares (PLS).....                             | 42 |
| a....Keunggulan dan Kelemahan Partial Lease Squares<br>(PLS)..... | 44 |
| b....Asumsi Pengukuran (Outer Model).....                         | 45 |
| 3....Uji Validitas.....   | 45 |
| 4....Uji Realibilitas.....  | 46 |
| 5....Validitas Diskriminan .....                                  | 46 |
| a....Model Struktural (Inner Model).....                          | 47 |
| 6....R2 (Square Multi Correlation.....                            | 48 |
| 7....CFA dan EFA.....   | 49 |

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A...Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 51 |
| 1....Sejarah Singkat Perusahaan... ..   | 51 |
| 2....Visi dan Misi Perusahaan.....      | 51 |

|   |    |
|---|----|
| a....Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....         | 52 |
| b....Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                | 54 |
| c....Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                  | 54 |
| d....Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....   | 55 |
| e....Profil Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja Diperusahaan..... | 56 |
| f....Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....    | 56 |
| B... Hasil Uji Kualitas Data.....                                   | 57 |
| 1....Analisis Deskriptif Presentase.....                            | 57 |
| 2....Persepsi Kegunaan Yang Dirasakan.....                          | 59 |
| 3....Persepsi Kemudahan Yang Dirasakan.....                         | 60 |
| 4....Kualitas Informasi.....  | 62 |
| 5....Kepuasan Pengguna.....   | 63 |
| C... Hasil Perhitungan.....   | 64 |
| 1....Statistik Deskriptif .....                                     | 64 |
| 2....Analisis SEM Menggunakan SmartPls.....                         | 65 |
| D...Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....                    | 66 |
| 1....Uji Validitas.....   | 66 |
| 2....Pengujian AVERAGE Variance Extracted (AVE).....                | 68 |
| 3....Pengujian Validitas Diskriminan.....                           | 69 |
| 4....Pengujian Reliabilitas.....                                    | 70 |
| 5....Hasil Pengujian Cronbach Alpha.....                            | 72 |
| E... Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....                   | 72 |
| F... R Square ( $R^2$ ).....  | 73 |
| G...Nilai Relevansi Prediktif ( $Q^2$ ) .....                       | 74 |
| H...Pengujian Hipotesis.....  | 75 |
| I... Pembahasan.....  | 77 |

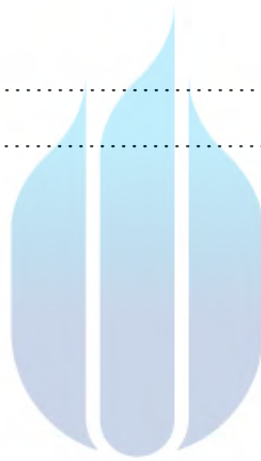
|   |    |
|---|----|
| 1....Pengaruh Persepsi Kegunaan Yang Dirasakan Terhadap<br>Kepuasan Pengguna..... | 77 |
| 2....Pengaruh Persepsi Kemudahan Yang Dirasakan.....                              | 78 |
| 3....Kualitas Informasi.....  | 79 |

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

|                    |    |
|--------------------|----|
| A...Simpulan ..... | 82 |
| B...Saran .....    | 83 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... | 84 |
|-----------------------------|----|

|                       |    |
|-----------------------|----|
| <b>LAMPIRAN</b> ..... | 86 |
|-----------------------|----|



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu .....  | 25 |
| Tabel 3.1  | Operasional Variabel .....  | 39 |
| Tabel 3.2  | Skala Likert.....   | 40 |
| Tabel 3.3  | Rule Of Thumb.....  | 49 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                             | 52 |
| Tabel 4.2  | Distribusi Penyebaran Kuesioner.....  | 53 |
| Tabel 4.3  | Tingkat Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....                                  | 53 |
| Tabel 4.4  | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                    | 54 |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                      | 54 |
| Tabel 4.6  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                        | 55 |
| Tabel 4.7  | Profil responden Berdasarkan Lamanya Bekerja.....                                   | 56 |
| Tabel 4.8  | Profil responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....                         | 56 |
| Tabel 4.9  | Karakteristik Analisis Deskriptif Presentase.....                                   | 58 |
| Tabel 4.10 | Hasil Analisis Jawaban Responden Terhadap Persepsi<br>Kegunaan yang dirasakan ..... | 59 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Statistik Deskriptif .....  | 64 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Validitas II.....   | 67 |
| Tabel 4.13 | Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....                        | 68 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Validitas Diskriminan II.....   | 69 |
| Tabel 4.15 | Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....                                  | 70 |
| Tabel 4.16 | Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....                                       | 71 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Nilai R Square.....   | 73 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji Q-Square .....  | 75 |
| Tabel 4.19 | Hasil Uji Hipotesis.....  | 75 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Rerangka Pemikiran .....                               | 35 |
| Gambar 4.1 | Hasil Uji Validitas.....                               | 66 |
| Gambar 4.2 | Hasil Uji <i>Avarage Variance Extracted</i> (AVE)..... | 69 |
| Gambar 4.3 | Hasil Uji Composite Realiability.....                  | 71 |
| Gambar 4.4 | Hasil Uji Cronbach's Alpha.....                        | 72 |
| Gambar 4.5 | Hasil Uji R Square.....                                | 74 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA