

**PENGARUH KUALITAS *SOFTWARE* AKUNTANSI  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA AKHIR *SOFTWARE*  
AKUNTANSI**

**(Studi Pada Perusahaan Pengguna *System Application Product* di  
Jakarta)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Silvia Enike Fitri**

**NIM : 43213010123**

**Program Studi Akuntansi**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Silvia Enike Fitri

Nim : 43213010123

Program Studi : SI Akuntansi

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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, (10) Mei 2017



**Silvia Enike Fitri**

NIM : 43213010123

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Silvia Enike Fitri  
Nim : 43213010123  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas *Software* Akuntansi Terhadap Keuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi (Studi Pada Perusahaan Pengguna *System Application Product* di Jakarta)  
Tanggal Lulus Ujian : 5 Mei 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji

  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
Febrian Kwarto, SE., M.AK, AK., CA.  Dr. Dewi Anggraini Faisol, Akt., M.Si.

Tanggal : 10 Mei 2017

Tanggal : 9 Mei 2017

Dekan,

Ketua Program Studi S1 Akuntansi,

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

  
Dr. Fardinal, SE., M.Si, AK.

Tanggal : 10 Mei 2017

Tanggal : 10 Mei 2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas *Software* Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *Software* Akuntansi (Studi Pada Perusahaan Pengguna *System Application Product* Di Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Febrian Kwarto, SE., M.AK, AK., CA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Fardinal, SE., M.Si, AK, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Febrian Kwarto, SE., M.AK, AK., CA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kepada Ibu saya Umanik dan Ayah saya Sutrisno yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
7. Kepada adik saya Dio Kurnia Sandi serta keluarga yang telah memberikan semangat baik moral dan material kepada penulis.
8. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan: Ilham, Indah, syahrul, Isma, Diana, Ratna, dan Megania yang telah memberikan doa, semangat, motivasi dan dukungannya kepada penulis. Terima kasih untuk persahabatannya selama ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan

dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 2017

Silvia Enike Fitri



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

A. Kajian Pustaka.....	12
1. <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> .....	12
2. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	14
3. <i>The D&amp;M Information System Success Model</i> .....	15
4. Sistem Informasi Akuntansi .....	18
4.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi .....	18
4.2 Unsur-Unsur Sistem Informasi Akuntansi .....	23
4.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi .....	25
4.4 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi .....	26
4.5 Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi .....	27

5.	Kualitas Sistem Informasi .....	28
6.	<i>Perceived Usefulness</i> (Kebermanfaatan Persepsian) .....	29
7.	Kualitas Informasi .....	30
8.	Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi .....	31
8.1	Pengertian <i>Software</i> .....	31
8.2	Pengertian Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi. ....	32
9.	<i>System Application Product</i> (SAP) .....	33
9.1	Definisi <i>System Application Product</i> .....	33
9.2	Kelebihan dan Kekurangan <i>System Application Product</i> .....	35
10.	Penelitian Terdahulu.....	36
B.	Rerangka Pemikiran .....	45
1.	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi .....	45
2.	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi .....	47
3.	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi .....	48
C.	Hipotesis.....	50

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	51
B.	Desain Penelitian.....	51
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	51
1.	Definisi Variabel .....	51
2.	Operasionalisasi Variabel.....	52
2.1	Kualitas Sistem Informasi .....	52
2.3	<i>Perceived Usefulness</i> .....	52
2.3	Kualitas Informasi .....	53
2.4	Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi .....	53



D. Pengukuran Variabel .....	54
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	61
1. Populasi Penelitian .....	61
2. Sampel Penelitian.....	61
F. Teknik Pengumpulan Data.....	64
G. Metode Analisis .....	65
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	65
2. Uji Kualitas Data .....	65
2.1 Uji Validitas .....	65
2.2 Uji Reliabilitas .....	66
3. Uji Asumsi Klasik.....	66
3.1. Uji Normalitas .....	66
3.2 Uji Multikolonieritas .....	67
3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	68
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
5. Uji Hipotesis .....	70
1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
2. Uji Simultan (Uji F) .....	70
3. Uji Parsial (Uji T).....	71

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

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	73
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	73
2. Karakteristik Profil Responden .....	74
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	75
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	76
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Posisi Karyawan dalam Perusahaan.....	77
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	78

e.	Deskripsi Responden Berdasarakan Lama Menggunakan Software SAP.....	79
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	80
C.	Hasil Uji Kualitas Data .....	82
1.	Hasil Uji Validitas .....	82
2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	85
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	87
1.	Hasil Uji Normalitas.....	87
2.	Hasil Uji Multikoloniearitas .....	90
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	91
E.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	93
F.	Hasil Uji Hipotesis .....	96
1.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	96
2.	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	97
3.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)....	98
G.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	99
1.	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi .....	100
2.	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi.....	101
3.	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i> Akuntansi .....	102

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A.	Simpulan.....	105
B.	Saran .....	107
a.	Saran Untuk Praktisi .....	107
b.	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	108

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>
----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Ketidakpuasan Pengguna <i>Software</i> Akuntansi .....	4
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu .....	38
3.1	Tabel Variabel Penelitian dan Pengukurannya .....	55
3.2	Tabel Alternative Jawaban Responden .....	60
3.3	Tabel Daftar Perusahaan Pengguna <i>Software</i> SAP .....	62
4.1	Tabel Pengumpulan Koesioner .....	74
4.2	Tabel Jenis Kelamin Responden .....	75
4.3	Tabel Usia Karyawan .....	76
4.4	Tabel Posisi Karyawan Dalam Perusahaan .....	77
4.5	Tabel Pendidikan Terakhir Karyawan .....	78
4.6	Tabel Lama Menggunakan <i>Software</i> SAP .....	79
4.7	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	80
4.8	Hasil Uji Validitas (X <sub>1</sub> ) Kualitas Sistem Informasi .....	83
4.9	Hasil Uji Validitas (X <sub>2</sub> ) Perceived Usefulness .....	83
4.10	Hasil Uji Validitas (X <sub>3</sub> ) Kualitas Informasi .....	84
4.11	Hasil Uji Validitas (Y <sub>1</sub> ) Kepuasan Pengguna Akhir Pengguna <i>Software</i> Akuntansi .....	84
4.12	Hasil Uji Reliabilitas (X <sub>1</sub> ) Kualitas Sistem Informasi .....	85
4.13	Hasil Reliabilitas (X <sub>2</sub> ) Perceived Usefulness .....	86
4.14	Hasil Uji Reliabilitas (X <sub>3</sub> ) Kualitas Informasi .....	86
4.15	Hasil Uji Reliabilitas (Y <sub>1</sub> ) Kepuasan Pengguna Akhir <i>Software</i>	

Akuntansi .....	87
4.16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	90
4.17 Hasil Uji Multikolonieritas .....	91
4.18 Hasil Uji Glejser.....	93
4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	94
4.20 Hasil Koefisien Determinasi .....	96
4.21 Hasil Uji Signifikansi Simultan .....	97
4.22 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual .....	98



## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Gambar <i>Theory Of Reasoned Action</i> (TRA).....	13
2.2	Gambar <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	14
2.3	Gambar <i>The D&amp;M Information System Succes Model</i> (1992).....	15
2.4	Gambar <i>The D&amp;M Information System Succes Model</i> (2003).....	16
2.5	Gambar Rerangka Pemikiran .....	45
4.1	Grafik Histogram .....	88
4.2	Grafik Normal P-P Plot.....	89
4.3	Grafik Scatterplots .....	92



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Koesioner .....	111
Lampiran 2	Hasil Koesioner .....	118
Lampiran 3	Hasil Output SPSS.....	131

