

**PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT SEMEN
INDONESIA (PERSERO) TBK**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA AKUNTANSI
DEPARTEMEN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



DIAJUKAN OLEH

M. GUS ADIB

NIM: 041113099

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2016

i

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT SEMEN
INDONESIA (PERSERO) TBK**

DIAJUKAN OLEH:

M. GUS ADIB

NIM: 041113099

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,


Dr. ISNALITA, M.Si., Ak., CMA

TANGGAL 12-02-2016

KETUA PROGRAM STUDI,


ADE PALUPI, SE, MPPM, Ph.D., Ak., CA

TANGGAL 15/02/2016

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (M. Gus Adib, 041113099), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis ataupun dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 10 Februari 2016



M. Gus Adib

NIM.: 041113099

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah Tuhan semesta alam. Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Hanya kepada-Nya kita semua menyembah dan meminta pertolongan. Berkat Kasih dan Sayang-Nya penulis mampu menyelesaikan amanah penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna pada PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.” dengan lancar dan dengan senyum.

Penyusunan skripsi ini adalah kerja penulis sebagai salah satu tahap penyelesaian studi penulis di Program Strata-1 Jurusan Akuntansi Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya. Penyusunan skripsi ini memerlukan banyak sumberdaya materil dan moril yang penulis dapatkan dari orang-orang dekat penulis. Terima kasih dan tanggungjawab untuk membalas budi kebaikan ingin saya sampaikan kepada pihak-pihak yang telah tulus dan ikhlas ikut membantu penulis.

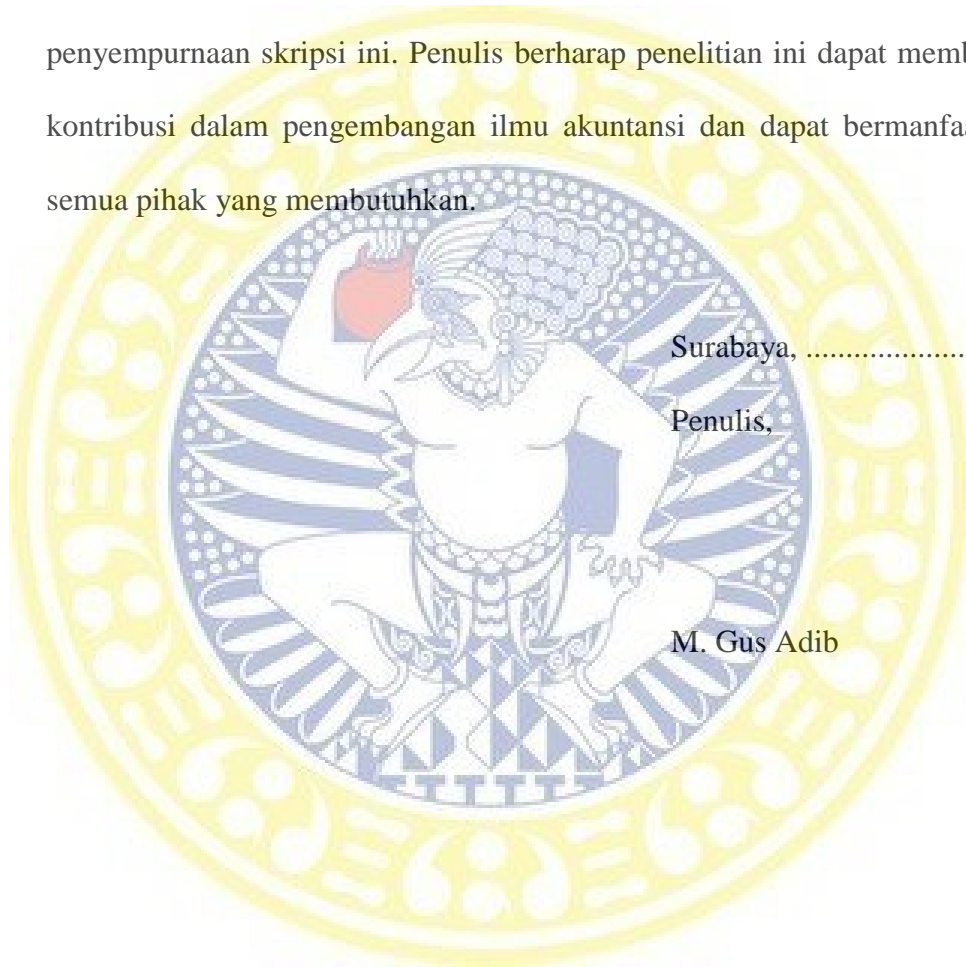
1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE, M.Si., Ak., CMA, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Drs. Agus Widodo Mardijuwono, M.Si., Ak., CMA. selaku Ketua Departemen Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.

3. Dra. Isnalita, M.Si., Ak., CMA selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh ketulusan dan kesabaran membimbing, memberikan support semangat dan motivasi bagi penyelesaian kerja ilmiah ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga atas ngaji ilmu selama di perkuliahan. Tanggung jawab penulis untuk menerapkan ilmu supaya bermanfaat untuk negara, bangsa dan agama.
5. Ibu penulis, Kuntiningsih yang telah mendoakan dan bekerja keras untuk kehidupan penulis selama ini. Terima kasih untuk segala pengorbananmu Ibu. Terima kasih untuk kesabaran yang njenengan ajarkan untuk penulis.
6. Bapak penulis, alm. Zaeni yang mendoakan dan memberikan keluasan berpikir kepada penulis sehingga penulis berani untuk bercita-cita kuliah di Universitas Airlangga. Terima kasih untuk obrolan sorenya. Terima Kasih untuk nasihat-nasihatmu. Terima kasih untuk semua perjuanganmu untuk penulis. Selamat Jalan Bapak. Allah bersamamu.
7. Abdul Wakid yang telah mendukung dan bersama penulis berjuang bersama dalam berbagai kondisi kehidupan. Melakukan banyak hal bersama untuk masa depan yang lebih baik. Selalu saling membantu dalam berkarya. Selamat berjuang di negeri orang.
8. Agus Budi Santoso MB 2011, Ade Radian K3 2011 untuk persahabatan berbagi suka dan duka, juga untuk ngopi dan pertualangan bersama.
9. Teman-teman AKS1 2011, BEM Unair 2012, FKMRT, KSATRIA, UKM Penalaran Unair, Unair Mengajar, XL Future Leader Batch 1, PMII

Komisariat Unair, KKN ABDI Airlangga, Terima kasih untuk berbagi kehangatan selama ini.

10. Semua pihak yang telah mewarnai kehidupan kampus penulis selama ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa kerja ilmiah penulis ini belum sempurna sehingga masukan dan saran akan sangat berarti bagi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu akuntansi dan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.



Surabaya,

Penulis,

M. Gus Adib

ABSTRAK

Sistem informasi berkembang semakin kompleks seiring dengan perubahan bisnis dan teknologi. Hal ini menuntut manajemen untuk selalu berinovasi dan mengembangkan sistem yang diterapkan pada perusahaan. Keterlibatan pengguna sistem informasi dalam implementasi sistem informasi merupakan hal penting dalam pengembangan agar kesuksesan implementasi sistem informasi suatu perusahaan tercapai. Kepuasan pengguna sering digunakan sebagai tolak ukur kesuksesan implementasi sistem informasi karena merupakan faktor penting dan mudah untuk diukur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan pengguna SAP Fi/Co pada PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. Kualitas jasa diukur menggunakan model electronic service quality (E-S-QUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk. Basic E-S-QUAL mempunyai variabel laten efficiency, fulfillment, system availability dan privacy. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk Group yang mempunyai hak akses untuk menggunakan SAP Fi/Co dalam menjalankan tugas kerjanya. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan metode convenience sampling dan terpilih 40 responden. Penelitian ini menggunakan model kausalitas atau hubungan pengaruh variabel-variabel penelitian. Pengujian model yang diajukan menggunakan teknik analisis Struktural Equation Modelling (SEM) yang berbasis component atau variance atau lebih dikenal sebagai metode Partial Least Square (PLS).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh 50,8%. Hal ini berarti variabel independen kualitas jasa mampu menjelaskan variabel dependen kepuasan pengguna. Sisanya sebesar 49,2% dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : E-S-Qual, Kualitasa Jasa, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Information system grows increasingly complex following the changing of business and technology. This requires management to innovate and develop system in their company. The involvement of user of information systems is important in the development of company information system to achieve a success. User satisfaction is often used as a benchmark in the successful implementation of the information system.

The research objective is to figure out the impact of service quality information system to user satisfaction of SAP Fi/Co of PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk. The service quality measured with electronic service quality model (E-S-QUAL) which constructed by Parasuraman et al. The Basic E-S-QUAL consist of various latent variabels such as efficiency, fullfilment, system availability and privacy. Based on the model, this research decides to choose all of PT Semen Indonesia (Persero) Tbk as the research population and selects 40 respondents using conveniece samping method for gathering the data. In order to find out the relationships between the variables, causality model is used. Then, the model tested using Stuctural Equation Modelling (SEM) of Partial Least Square (PLS) which based on component and variance test.

The result shows that the information service quality information system give a positive and significantly effect to user satisfaction. R Square indicates 50,8% which means that the independent variable, service quality, is able to explain it's effect on the dependent variable, user satisfaction. The remain 49,2% is explained by other independent variable(s) that are not included in this research.

Keywords: E-S-Qual, Service Quality, User satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Unified Theory of acceptance and Use of Technology (UTAUT).....	12
2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM).....	15
2.2 Kualitas Jasa.....	17
2.2.1 Definisi Kualitas Jasa.....	17
2.2.2 Model Kualitas Jasa.....	18
2.2.3 Pengukuran Kualitas Jasa.....	21
2.2.3.1 Pengukuran Kualitas Jasa menggunakan E-S-QUAL (Electronic Service Quality).....	21
2.3 Kepuasan Pengguna.....	22
2.3.1 Definisi Kepuasan Pengguna.....	22
2.3.2 Tipe-Tipe Kepuasan Pengguna.....	24
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	25
2.3.4 Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dengan	

Menggunakan Model EUCS.....	26
2.3.5 Dampak Kepuasan Pegguan Sistem Informasi.....	30
2.4 Penelitian Sebelumnya.....	31
2.5 Hipotesis	37
2.6 Rerangka Konseptual.....	37
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Identifikasi Variabel	38
3.3 Definisi Operasional.....	39
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.4.1 Jenis Data	43
3.4.2 Sumber Data.....	43
3.5 Populasi dan Sampel.....	44
3.5.1 Populasi.....	44
3.5.2 Sampel.....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7 Teknik Analisis.....	47
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	47
3.7.2 <i>Partial Least Square</i>	47
3.7.2.1 Pengukuran Outer Model.....	47
3.7.2.2 Uji Validitas.....	50
3.7.2.3 Uji Reliabilitas.....	51
3.7.2.4 Pengukuran Inner Model.....	51
3.7.3 Uji Hipotesis.....	53
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Subjek Penelitian.....	54
4.2 Statistik Deskriptif.....	54
4.2.1 Deskripsi Kuesioner.....	54
4.2.2 Gambaran Umum Responden.....	55

4.2.2.1 Jenis Kelamin.....	55
4.2.2.2 Pendidikan Terakhir.....	56
4.2.2.3 Lama Bekerja.....	57
4.3 Analisis Model dan Pembuktian Analisis.....	58
4.3.1 Estimasi Pengukuran <i>outer model</i>	58
4.3.2 Uji Validitas.....	67
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	67
4.3.4 Estimasi Pengukuran <i>inner model</i>	68
4.3.5 Pembuktian Hipotesis.....	69
4.4 Pembahasan.....	70
4.4.1 Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	70
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Konstruksi Model Penerimaan Teknologi.....	12
Tabel 2.2 Tabel Definisi Determinan UTAUT.....	14
Tabel 2.3 Kuadran Analisa Kinerja dan Harapan	24
Tabel 2.4 Penelitian Sebelumnya.....	31
Tabel 4.1 Deskripsi Proses Pengumpulan Data Kuesioner	54
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4 Profil Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	57
Tabel 4.5 Hasil Estimasi nilai Outer Loading Factor Iterasi 1	61
Tabel 4.6 Hasil Estimasi nilai Outer Loading Factor Iterasi 2.....	63
Tabel 4.7 Hasil Estimasi Outer Loading Factor Iterasi 3.....	64
Tabel 4.8 Hasil Estimasi Outer Loading Factor Iterasi 4.....	66
Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Discriminant Validity.....	67
Tabel 4.10 Hasil Pengukuran <i>Composite Reliability</i>	68
Tabel 4.11 Nilai R-Square Adjusted (Adjusted R ²).....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji t-statistik Pengaruh Kualitas jasa terhadap Kepuasan Pengguna.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i>	15
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa.....	19
Gambar 2.3 Model EUCS.....	29
Gambar 2.4 Rerangka Konseptual.....	38
Gambar 4.1 Gambar Model Struktur Awal	59
Gambar 4.2 Gambar Hasil Iterasi 1 Outer Loading Factor.....	60
Gambar 4.3 Gambar Hasil Iterasi 2 Outer Loading Factor.....	62
Gambar 4.4 Gambar Hasil Iterasi 3 Outer Loading Factor.....	64
Gambar 4.8 Gambar Hasil Iterasi 4 Outer Loading Factor.....	65

