

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
UNIVERSITAS AIRLANGGA *CYBER CAMPUS (UACC)*
(STUDI KASUS PADA DOSEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA)**

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



**DIAJUKAN OLEH :
ARDI GUNAWAN
NIM : 040810387**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2016**

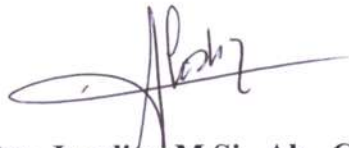
SKRIPSI

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
UNIVERSITAS AIRLANGGA *CYBER CAMPUS (UACC)*
(STUDI KASUS PADA DOSEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA)

DIAJUKAN OLEH :
ARDI GUNAWAN
NIM : 040810387

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



Dra. Isnalifa, M.Si., Ak., CMA., CA.
NIP. 196608221991032001

TANGGAL: ...12 Mei 2016.....

KETUA PROGRAM STUDI,



Ade Palupi, SE, MPPM, Ph.D, Ak., CA.
NIP. 197110142000032001

TANGGAL: ...15/05/2016.....

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya (Ardi Gunawan, 040810387), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan 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 atau 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 ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya,



Ardi Gunawan
NIM : 040810387

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, serta memberikan kesehatan, kesempatan, kesabaran, kemudahan dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Faktor-Faktor *End User Computing Satisfaction (EUCS)* Terhadap Kepuasan Pengguna Universitas Airlangga *Cyber Campus (UACC)* (Studi Kasus Pada Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga)”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya sampai akhir nanti. Amin. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, doa dan semangat dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

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

3. Ade Palupi, SE., MPPM., Ph.D., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Ibu Dra. Isnalita, M.si., Ak., CMA., CA selaku dosen wali dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan petunjuk, pengarahan dan bimbingan. Terima kasih atas nasehat, kesabaran dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
5. Ibu Luluk Djatmiko Sriharini, Dra., selaku Kasubag. Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu membantu dalam urusan akademik penulis.
6. Ibu Fillia Sophia Puspa, S.Pd, Pak Ari Triprabowo, SE dan seluruh staf Departemen Akuntansi yang selalu membantu penulis selama penulis menempuh kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya, yang telah membantu dan memberikan banyak ilmu sehingga penulis mampu mencapai tahap penulisan skripsi ini.
8. Ibu Surati, S.Sos selaku Kasubdit. Perbendaharaan dan Bapak Agus Hafiludin, S.IP selaku Kasie. Pendapatan yang memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan kemudahan di kantor sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kedua orang tua tercinta, Bapak Tohirin, B.A. (alm) dan Ibu Nur Iflacha yang telah memberikan kasih sayang dan curahan perhatian yang tak terhingga, doa dan dukungan moral maupun spritualnya kepada penulis

dalam menjalani kehidupan. Terima kasih atas segala didikan yang diberikan dan penulis persembahkan skripsi ini kepada beliau sebagai bentuk rasa kasih sayang yang tidak terhingga, penulis berjanji akan jadi putra yang membanggakan dan mengangkat nama baik beliau.

10. Orang tua kedua penulis, Bapak Wisnu Pramutanto P, Drs., M.Si. dan Ibu Dra. Trijas Sarwendyah yang telah memberikan perhatian, motivasi, semangat dan dukungan baik moral dan spiritual dalam kehidupan sehari-hari.
11. Istri tercinta Swastika Dyah Pramesti yang memberi keindahan dalam hidup penulis yang selalu ada membantu, menemani, memberikan semangat, dukungan dan pengorbanan sehingga skripsi ini pada akhirnya dapat terselesaikan.
12. Sarah Diasti Gunawan anak tercinta yang selalu memberi energi dan kebahagiaan kepada penulis, inspirasi dan motivasi penulis setiap hari.
13. Kakak dan adik penulis, Wirjatmoko, Toto Bayutomo, Avi Driani, Nuri Hindarni, Tiana Sari, Murdian Toif, Nila Miharsi, Pristi Dahlia terimakasih atas dukungan, bantuan, dan nasehat.
14. Teman-teman, Yudha, Jadik, Mas Zaini, Mas Agung, Andri, Rizal, Ana dan lain-lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selama ini membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu akuntansi dan bermanfaat juga untuk pengembangan dan

peningkatan kualitas sistem informasi di lingkungan Universitas Airlangga,
maupun semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya,

Penulis,

Ardi Gunawan

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi sudah masuk ke semua lini kehidupan masyarakat Indonesia tak terkecuali di lingkungan pendidikan. Penggunaan Universitas Airlangga Cyber Campus (UACC) secara tepat dan optimal akan meningkatkan daya saing Universitas Airlangga (Unair) dalam persaingan di dunia pendidikan. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi. Doll dan Torkzadeh (1988) mengembangkan instrumen EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang merupakan metode untuk mengukur kepuasan pengguna akhir sistem informasi, dimana didapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Lima faktor tersebut antara lain *content* (isi), *format* (tampilan), *accuracy* (akurasi), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *ease of use* (kemudahan penggunaan sistem). Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji ulang ada tidaknya pengaruh faktor-faktor *EUCS* yaitu isi, bentuk, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi UACC. Populasi dalam penelitian ini adalah dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Unair yang menggunakan sistem informasi UACC. Sampel dalam penelitian ini adalah 64 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, hipotesis dengan uji F dan uji t dengan menggunakan program SPSS 18. Hasil penelitian ini menunjukkan faktor-faktor *EUCS* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi UACC dimana nilai F hitung sebesar 55,692 dengan tingkat signifikansi uji F hitung adalah sebesar 0,000 ($p < 0.05$). Penelitian juga menunjukkan bahwa variabel isi, bentuk, akurasi, ketepatan waktu dan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi UACC secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05. Selain itu dapat dilihat bahwa variabel isi, bentuk, akurasi, ketepatan waktu dan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna sistem informasi UACC di FEB, dengan kontribusi sebesar 82,8% dan sisanya sebesar 17,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini. Dari lima variabel *EUCS*, variabel *ease of use* memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 3,352, diikuti oleh *accuracy* (3,325), *content* (2,649), *format* (2,564), dan *timeliness* (2,443).

Kata Kunci : UACC, *EUCS*, regresi linier berganda

ABSTRACT

The development of information technology has entered into all lines of Indonesian society not least in the educational environment. The use of Cyber Airlangga University Campus (UACC) appropriately and implemented will improve the competitiveness of Airlangga University (Unair) in competition in the world of education. User satisfaction is influenced by several factors that influence. Doll and Torkzadeh (1988) developed the instrument EUCS (End User Computing Satisfaction) which is a method to measure the satisfaction of end users of information systems, which is obtained five factors that affect user satisfaction. Five of these factors include content, formats, accuracy, timeliness, and ease of use. The purpose of this study is to reexamine whether there is influence factors EUCS ie the content, formats, accuracy, timeliness, and ease of use of the UACC user satisfaction. The population in this study is a lecturer at the Faculty of Economics and Business (FEB) Airlangga University that uses UACC. The sample in this research is 64 respondents. The type of data is used a primary and secondary data. Methods of data collection using questionnaires. Annalysis technique used is multiple linear regression, hypothesis by F test and t test using SPSS 18. The results of this study indicate factors together EUCS significantly affect user satisfaction UACC information systems where the calculated F value of 55.692 with the level of significance test F count was 0.000 ($p < 0.05$). Research also shows that the variable content, format, accuracy, timeliness and ease of use of information systems UACC partially significant effect on user satisfaction with the significant value of less than 0.05 t test. Moreover, it can be seen that the variable content, format, accuracy, timeliness and ease of use of information systems together have a significant effect on user satisfaction UACC information systems in FEB Unair, with a contribution of 82.8% and the remaining 17.2% influenced by other variables than the independent variables used in this study. Of the five variables EUCS, variable ease of use has the greatest influence on customer satisfaction with the t value is 3,352, followed by accuracy (3,325), content (2.649), the format (2,564), and timeliness (2,443).

Keywords: UACC, EUCS, multiple linear regression

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1.....	
Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.....	
Rumusan Masalah	5
1.3.....	
Tujuan Penelitian	5
1.4.....	
Manfaat Penelitian	6
1.5.....	
Sistematika Penulisan	7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Definisi sistem	10
2.1.1.1 Kebutuhan sistem.....	13
2.1.2 Definisi Informasi.....	14
2.1.2.1 Nilai informasi	15
2.1.3 Definisi Sistem Informasi	20

2.1.4 Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi	21
2.1.5 Mengukur Kesuksesan Sistem Informasi	22
2.1.6 End-User Computing Satisfaction (<i>EUCS</i>)	23
2.2 Penelitian Sebelumnya	27
2.3 Rerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian	36
2.3.1 Rerangka Konseptual.....	36
2.3.2 Hipotesis Penelitian	37
2.3.2.1 Pengaruh variabel-variabel <i>EUCS</i> (<i>content</i> , <i>format</i> , <i>accuracy</i> , <i>timeliness</i> dan <i>ease of use</i>) secara simultan terhadap kepuasan para pengguna UACC	37
2.3.2.2 Pengaruh variabel <i>content</i> terhadap kepuasan para pengguna UACC.....	38
2.3.2.3 Pengaruh variabel <i>format</i> terhadap kepuasan para pengguna UACC	38
2.3.2.4 Pengaruh variabel <i>accuracy</i> terhadap kepuasan para pengguna UACC.....	39
2.3.2.5 Pengaruh variabel <i>timeliness</i> terhadap kepuasan para pengguna UACC.....	39
2.3.2.6 Pengaruh variabel <i>ease of use</i> terhadap kepuasan para pengguna UACC.....	40

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Identifikasi Variabel.....	41
3.3 Definisi Operasional Variabel	42
3.3.1 Variabel Bebas (Independent).....	42
3.3.2 Variabel Terikat (Dependent).....	44
3.4 Rancangan kuisisioner	45
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	47
3.6.1 Prosedur Penentuan Populasi	47

3.6.2	Penentuan Sampel	48
3.6.3	Teknik Pengumpulan Data	50
3.7	Analisis Data	51
3.7.1	Analisis Univariat.....	51
3.7.2	Uji Validitas dan Realiabelitas	51
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.7.3.1	Uji asumsi klasik penggunaan regresi	53
3.7.3.2	Pengujian hipotesis.....	55

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Subyek dan Obyek Penelitian.....	56
4.1.1	Latar Belakang Universitas Airlangga Cyber Campus	56
4.1.2	Fungsi Sistem Informasi UACC	58
4.1.3	Produk Jasa UACC	59
4.2	Diskripsi Hasil Penelitian	60
4.2.1	Gambaran Umum Responden	60
4.2.2	Karakteristik Demografi Responden.....	60
4.2.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	62
4.2.3.1	Deskripsi Variabel Isi (Content).....	64
4.2.3.2	Deskripsi Variabel Bentuk (Format)	65
4.2.3.3	Deskripsi Variabel Akurasi (Accuracy)	66
4.2.3.4	Deskripsi Variabel Ketepatan Waktu (Timeliness).....	67
4.2.3.5	Deskripsi Variabel Kemudahan Dalam Menggunakan (Ease Of Use).....	68
4.2.3.6	Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Sitem Informasi UACC (Y).....	69
4.2.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	70
4.2.4.1	Uji Validitas.....	70
4.2.4.2	Uji Reliabilitas.....	72
4.3	Analisis Model dan Pembuktian Hipotesis	73
4.3.1	Regresi Linier Berganda.....	73

4.3.1.1	Koefisien Determinasi Berganda.....	76
4.3.1.2	Koefisien Korelasi Berganda.....	76
4.3.1.3	Hasil Pengujian Asumsi Klasik atas Model Analisis	77
4.3.2	Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan.....	82
4.3.2.1	Uji F (Uji Simultan).....	82
4.3.2.2	Uji t (Uji Parsial)	84
4.3.2.2.1	Pengaruh variabel isi (<i>content</i>) terhadap kepuasan para pengguna UACC	85
4.3.2.2.2	Pengaruh variabel bentuk (<i>format</i>) terhadap kepuasan para pengguna UACC	87
4.3.2.2.3	Pengaruh variabel akurasi (<i>accuracy</i>) terhadap kepuasan para pengguna UACC	88
4.3.2.2.4	Pengaruh variabel ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) terhadap kepuasan para pengguna UACC.....	90
4.3.2.2.5	Pengaruh variabel kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>) terhadap kepuasan para pengguna UACC.....	91
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	93
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1. Karakteristik Demografi Responden	61
Tabel 4.2. Kategori Penilaian.....	63
Tabel 4.3. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Content (X_1).....	64
Tabel 4.4. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Format (X_2).....	65
Tabel 4.5. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Accuracy (X_3).....	66
Tabel 4.6. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Timeliness (X_4).....	67
Tabel 4.7. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Ease Of Use (X_5)	68
Tabel 4.8. Deskripsi Jawaban Responden pada kepuasan terhadap sistem informasi UACC (Y)	69
Tabel 4.9. Uji Validitas Variabel $EUCS PC > 0,3$, $sig < 0,5$	70
Tabel 4.10. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi UACC (Y)	71
Tabel 4.11. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian $> 0,6$	72
Tabel 4.12. Uji Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.13. Uji Kolmogrov Smirnov One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test....	78
Tabel 4.14. Uji Gejala Multikolinieritas Variabel Bebas.....	80
Tabel 4.15. Uji Gejala Heterokedastisitas Variabel Bebas	81
Tabel 4.16. Pengambilan Keputusan dari Hasil Pengujian Signifikansi Simultan (Uji F).....	83
Tabel 4.17. Pengambilan Keputusan dari Hasil Pengujian t_{hitung}	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Rerangka Berpikir	37
Gambar 4.1. Grafik Histogram.....	77
Gambar 4.2. Grafik Normal Probability-Plot of Regresion Standardiced Residual	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Analisis Frekuensi
- Lampiran 4 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda, Uji-t dan Uji-F