

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
DAMPAK INDIVIDU DENGAN KEPUASAN PENGGUNA
SEBAGAI MEDIASI PADA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
DI PT. KARSA PRIMAPERMATA NUSA**

SKRIPSI

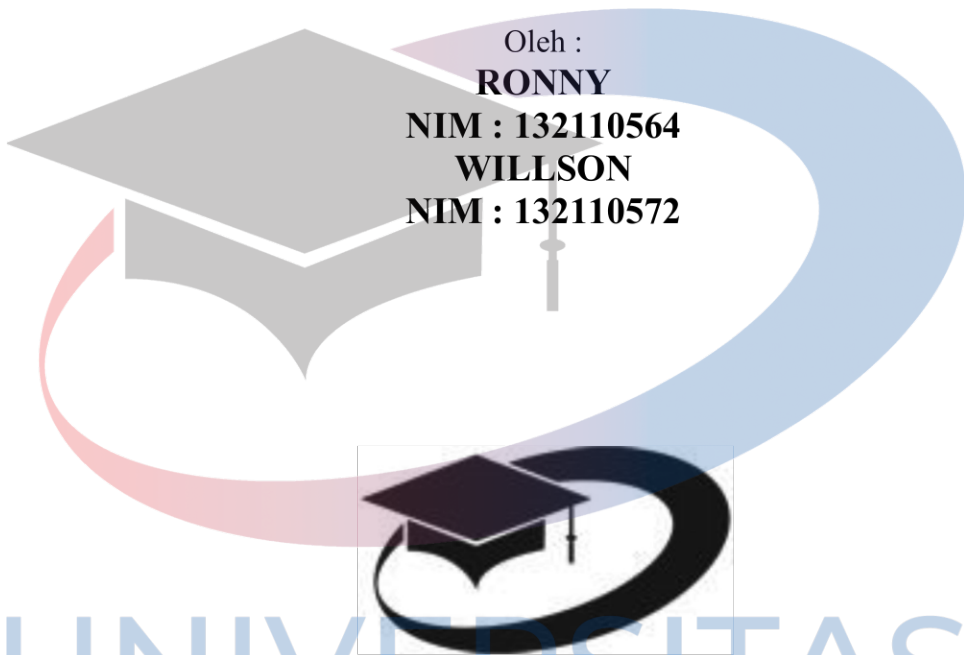
Oleh :

RONNY

NIM : 132110564

WILLSON

NIM : 132110572



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL**

MEDAN

2017

**ANALYSIS OF INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY,
INFORMATION QUALITY AND SERVICE QUALITY TOWARD
INDIVIDUAL IMPACT WITH USER SATISFACTION AS**

**MEDIATION ON ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM AT
PT. KARSA PRIMAPERMATA NUSA**

FINAL RESEARCH

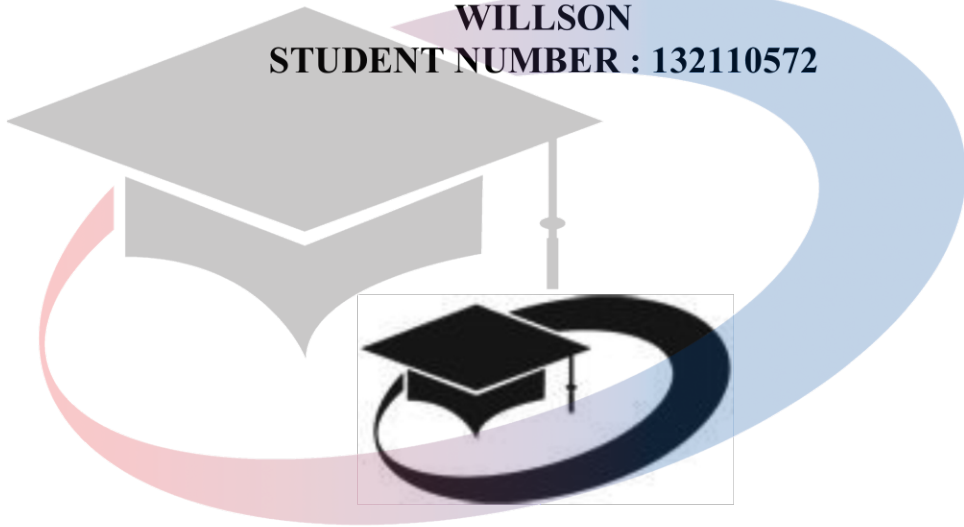
by :

RONNY

STUDENT NUMBER : 132110564

WILLSON

STUDENT NUMBER : 132110572



UNIVERSITAS
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2017
MIKROSKIL

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
DAMPAK INDIVIDU DENGAN KEPUASAN PENGGUNA
SEBAGAI MEDIASI PADA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
DI PT. KARSA PRIMAPERMATA NUSA

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh

RONNY

132110564

WILLSON


132110572

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II


Ir. Erwin Panjaitan MMSI.


Salsalina Br Sembiring, S.Kom M.TI

Medan, Agustus 2017
Diketahui dan Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi
Sistem Informasi



Salsalina Br Sembiring, S.Kom, M.T.I

HALAMAN PERNYATAAN

Kami yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Ronny
NIM : 132110564
Peminatan : e-bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut

Judul Tugas Akhir : Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap dampak individu dengan kepuasan pengguna sebagai mediasi pada sistem informasi akuntansi di PT. Karsa Primapermata Nusa
Tempat Penelitian : PT. Karsa Primapermata Nusa
Alamat Tempat Penelitian Indonesia : Jl. Jawa No. 2 Medan 20231 - Sumatera Utara
No. Telepon Tempat Penelitian : 061-805020004304

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut dengan ini kami menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya kami sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah kami nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan kami yang mengerjakannya (membuatnya), maka kami bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah kami terima dan ijazah dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir kami. Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir kami, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa kami akan mempertahankan hak eksklusif kami untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir kami guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini kami perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Agustus 2017

Saya yang membuat Pernyataan



Ronny

HALAMAN PERNYATAAN

Kami yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Willson
NIM : 132110572
Peminatan : e-bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut

Judul Tugas Akhir : Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap dampak individu dengan kepuasan pengguna sebagai mediasi pada sistem informasi akuntansi di PT. Karsa Primapermata Nusa
Tempat Penelitian : PT. Karsa Primapermata Nusa
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Jawa No. 2 Medan 20231 - Sumatera Utara
Indonesia
No. Telepon Tempat Penelitian : 061-805020004304

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut dengan ini kami menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya kami sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah kami nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan kami yang mengerjakannya (membuatnya), maka kami bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah kami terima dan ijazah dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir kami. Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir kami, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa kami akan mempertahankan hak eksklusif kami untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir kami guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini kami perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Agustus 2017
Saya yang membuat Pernyataan



ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP DAMPAK INDIVIDU DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI MEDIASI PADA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DI PT. KARSA PRIMAPERMATA NUSA

Abstrak

Sistem informasi akuntansi banyak diterapkan di perusahaan besar maupun berkembang termasuk PT. Karsa Primapermata Nusa. Berkembangnya penerapan sistem informasi akuntansi mendorong peneliti melakukan penelitian yang mengukur kesuksesan dari penerapan sistem informasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap dampak individu dengan kepuasan pengguna sebagai mediasi berdasarkan teori Delone dan Mclean. Desain penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan jumlah populasi sebanyak 38 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan tingkat kepercayaan 95% dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terbukti memediasi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap dampak individu.

Kata kunci: *William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dampak individu.*

Abstract

Accounting information system is widely applied in either big or developing companies including PT. Karsa Primapermata Nusa. The growing application of accounting information system encourages researchers to conduct a research that measures the success of the application of the information system. The purpose of this research is to determine the influence of system quality, information quality and service quality toward individual impact with user satisfaction as mediation based on Delone and Mclean theory. The researchers used quantitative descriptive method with 38 samples. Data analysis method used is multiple linear regression with 95% confidence level and path analysis. The results showed that partially system quality, information quality and service quality have a positive and significant impact on user satisfaction, user satisfaction has a positive and significant impact on the individual impacts. The results of path analysis showed that user satisfaction is proven to mediate the influence of system quality, information quality and service quality toward individual impacts.

Keywords: *William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, system quality, information quality, service quality, user satisfaction, individual impacts.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Dampak Individu Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Mediasi Pada Sistem Informasi Akuntansi di PT. Karsa PrimaPermata Nusa”.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu untuk Program Studi Sistem Informasi Peminatan E-Bisnis di STMIK-Mikroskil.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan oleh karena itu penulis menghargai segala kritik dan saran sebagai masukan bagi penulis untuk membangun skripsi ini mendekati kesempurnaan tersebut.

Selama penulisan skripsi ini, penulis telah memperoleh banyak bimbingan, wawasan, nasihat, dan saran dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir.Erwin Panjaitan MMSI, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom,M.TI., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan, S.Kom.,M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom.,M.Kom., selaku sekretaris jurusan program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Bapak Dr.Mimpin Ginting, M.S, selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Pimpinan dan seluruh staf karyawan PT. Karsa PrimaPermata Nusa
7. Kepada kedua orang tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril dan materil selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penelitian ini, menyelesaikan skripsi ini.

8. Terima kasih kepada teman-teman kami yang memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Terima kasih kepada pihak perusahaan atas kesempatan yang diberikan kepada kami untuk melakukan penelitian dan juga kepada responden yang telah menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner untuk keperluan penelitian.

Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi manfaat, dan menjadi sumber informasi bagi pembaca, sebelum dan sesudahnya mengucapkan terima kasih.



Medan, Agustus 2017

Penulis

Ronny

Willson

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

Abstrak	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI	9
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Ruang Lingkup	16
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Sistem Informasi	19
2.1.2 Model Delone Dan McLean.....	20
2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi.....	23
2.1.4 PT. Karsa Primapermata Nusa.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Model Konseptual	33
2.4 Pengembangan Hipotesis	34
2.4.1 Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.....	34
2.4.2 Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.....	35
2.4.3 Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.....	36
2.4.4 Kepuasan pengguna terhadap dampak individu.....	37
2.4.5 Kualitas sistem terhadap dampak individu	37
2.4.6 Kualitas informasi terhadap dampak individu	38
2.4.7 Kualitas layanan terhadap dampak individu	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian	39
3.2 Objek Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel	40

3.4	Variabel Penelitian	40
3.5	Metode Pengumpulan Data	42
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Statistik Deskriptif	43
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	43
3.6.2.1	Uji Validitas.....	44
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	44
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	44
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas.....	45
3.6.3.3	Uji Heterokedastisitas	45
3.6.4	Analisis Jalur.....	45
3.7	Pengujian Hipotesis	46
3.7.1	Uji Hipotesis Parsial.....	47
3.7.2	Uji Koefisien Determinan	47
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner	49
4.1.2	Gambaran Umum Responden	49
4.1.2.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	50
4.1.2.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jabatan.....	50
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	51
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	52
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.1.5.1	Uji Normalitas.....	54
4.1.5.2	Uji Statistik	55
4.1.5.3	Uji Multikolinieritas	56
4.1.5.4	Uji Heteroskedastisitas	57
4.1.5.5	Uji Glejser.....	57
4.1.6	Hasil Uji Analisis Jalur	58

4.1.7	Hasil Uji Hipotesis	50
4.1.7.1	Hasil Uji T (Parsial).....	51
4.1.7.2	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R ²).....	63
4.1.8	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.2	Pembahasan	66
4.2.1	Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	66
4.2.2	Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	66
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	67
4.2.4	Pengaruh Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) terhadap Dampak Individu (<i>Individual Impact</i>).....	67
4.2.5	Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) terhadap Dampak Individu (<i>Individual Impact</i>) yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna (<i>Individual Impact</i>)	68
4.2.6	Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) terhadap Dampak Individu (<i>Individual Impact</i>) yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna (<i>Individual Impact</i>)	68
4.2.7	Pengaruh Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Dampak Individu (<i>Individual Impact</i>) yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna (<i>Individual Impact</i>)	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model DeLone & McLean (1992)	20
Gambar 2. 2 Model DeLone & McLean yang diperbarui (2003)	21
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi.....	25
Gambar 2. 4 Model Penelitian	34
Gambar 3. 1 Analisis Jalur	46
Gambar 4. 1 Histogram	54
Gambar 4. 2 Normal P-Plot.....	55
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas	57
Gambar 4. 4 Hasil Persamaan Sub-Struktural 1.....	59
Gambar 4. 6 Hasil Persamaan Sub-Struktural 2.....	60



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti terdahulu	25
Tabel 3. 1 Definisi operasional variabel	40
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jabatan.....	50
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif.....	51
Tabel 4. 5 Uji Validitas	52
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Glejser	58
Tabel 4. 10 Koefisiensi Sub-Struktural 1	59
Tabel 4. 11 Model Summary Sub-Struktural 1	59
Tabel 4. 12 Koefisiensi Sub-Struktural 2.....	60
Tabel 4. 13 Model Summary Sub-Struktural 2	61
Tabel 4. 14 Koefisiensi Jalur Sub-Struktural 1 dan Sub-Struktural 2.....	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji T (Kepuasan Pengguna)	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji T (Dampak Individu).....	63
Tabel 4. 17 Uji Koefisien Determinasi	63
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Sub Struktural 1).....	64
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Sub-Struktural 2)	65