



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

PENGARUH PENGETAHUAN DAN KETERLIBATAN PENGGUNA,
PRODUK SISTEM INFORMASI, KUALITAS SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI, DAN DUKUNGAN MANAJEMEN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI

(Studi Empiris pada Perusahaan *Retail* yang Mengimplementasikan ERP
di Wilayah Jakarta dan Tangerang)

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

IVAN OKTAVIYAN SURYANTO
09130210105

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG

2016

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya tulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 5 Februari 2016

(Ivan Oktaviyan Suryanto)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

“PENGARUH PENGETAHUAN DAN KETERLIBATAN PENGGUNA,
PRODUK SISTEM INFORMASI, KUALITAS SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI, DAN DUKUNGAN MANAJEMEN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI”

(Studi Empiris pada Perusahaan *Retail* yang Mengimplementasikan ERP
di Wilayah Jakarta dan Tangerang)

Oleh
Ivan Oktaviyan Suryanto
09130210105

Telah diujikan pada hari Jumat, tanggal 5 Februari 2016
dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut

Ketua Sidang

Dosen Penguji

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., CPA., CA.)

(Febryanti Simon, S.E., MBA.)

Dosen Pembimbing

(Dr. Zaroni, S.E., M.Si., CISCP.)

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Akuntansi

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., CPA., CA.)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Seluruh proses perjuangan yang ditempuh tak mungkin berhasil tanpa ada doa dan dukungan kalian.

Untuk itu kupersembahkan karya ini untuk mereka yang telah mendukungku sebagai rasa terima kasihku kepada kalian.



UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji dan memberi bukti empiris tentang pengaruh pengetahuan dan keterlibatan pengguna, produk sistem informasi, kualitas sistem informasi akuntansi, dan dukungan manajemen terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Objek dalam penelitian ini adalah perusahaan *retail* yang terletak di wilayah Jakarta dan Tangerang yang mengimplementasikan ERP.

Metode dalam penelitian ini adalah *causal study*, yaitu studi hubungan sebab akibat, dengan menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda. Sampel dipilih dengan metode *convenience sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Uji yang dilakukan adalah uji kualitas data, yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas, uji asumsi klasik, yang terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi, dan diikuti uji hipotesis, yang terdiri dari uji koefisien determinasi, uji signifikansi parameter individual, dan uji signifikansi simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara parsial, tetapi pengetahuan dan keterlibatan pengguna, produk sistem informasi, dan dukungan manajemen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara parsial.

Kata kunci: Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, pengetahuan dan keterlibatan pengguna, produk sistem informasi, kualitas sistem informasi akuntansi, dukungan manajemen

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ABSTRACT

The objective of this research to test, examine and to provide empirical evidence to the influence of knowledge and involvement of users, product information systems, accounting information system quality, and management support to the accounting information system user satisfaction. Objects in this research are retail companies located at Jakarta and Tangerang that implementation ERP system.

The method used in this research is causal study, a study about causal relationship, using multiple linear regression as data analysis technique. The sample selected by convenience sampling method. The data use in this research was primary data, data was collected from questionnaires was given to respondents. The test conducted consists of data quality tests, consisting of validity test, reliability test, normality test, classic assumption tests, consisting of multicollinierity test, heteroscedasticity test, and autocorellation test, and followed by hypothesis testing, consisting of coefficient of determination test, significance of individual parameters test, and simultaneous significance test.

The results of this research showed that accounting information system quality have a significant effect on accounting information system user satisfaction partially, but the knowledge and involvement of users, product information system, and management support does not effect significantly on accounting information system user satisfaction partially.

Keywords: Accounting information system user satisfaction, knowledge and involvement of users, product information system, accounting information system quality, management support

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

Judul	
Halaman Pernyataan	
Halaman Pengesahan	
Halaman Persembahan	
Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I – PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II – TELAAH LITERATUR	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Kepuasan Pengguna.....	16

2.1.2 Sistem Informasi dan Sistem Informasi Akuntansi	22
2.1.3 Pengetahuan dan Keterlibatan Pengguna.....	27
2.1.4 Produk Sistem Informasi	29
2.1.5 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	31
2.1.6 Dukungan Manajemen.....	38
2.2 Model Penelitian.....	40
BAB III – METODE PENELITIAN	41
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
3.2 Metode Penelitian	41
3.3 Variabel Penelitian.....	42
3.3.1 Variabel Dependen	42
3.3.2 Variabel Independen.....	42
3.3.3 Operasionalisasi Variabel	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	46
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.6.1 Uji Kualitas Data	47
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.6.3 Uji Hipotesis	50
BAB IV - ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Objek Penelitian.....	54
4.2 Analisis dan Pembahasan	55
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden	55

4.2.2 Statistik Deskriptif	57
4.3 Uji Kualitas Data	60
4.3.1 Uji Validitas.....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas	61
4.3.3 Uji Normalitas	62
4.4 Uji Asumsi Klasik	63
4.4.1 Uji Multikolonieritas	63
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	64
4.5 Uji Hipotesis	65
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi	65
4.5.2 Uji Signifikansi Simultan	66
4.5.3 Uji Signifikansi Parsial	68
BAB V - SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Keterbatasan	75
5.3 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian.....	40
4.1 Uji Heteroskedastisitas	64



DAFTAR TABEL

3.1	Operasionalisasi Variabel	45
4.1	Sampel Penelitian dan Tingkat Pengembalian.....	54
4.2	Karakteristik Responden	55
4.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	58
4.4	Hasil Uji Validitas.....	60
4.5	Hasil Uji Reliabilitas	61
4.6	Hasil Uji Normalitas	62
4.7	Hasil Uji Multikolinieritas	63
4.8	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	65
4.9	Hasil Pengujian Signifikansi Simultan	67
4.10	Hasil Pengujian Signifikansi Parameter Individual	68



DAFTAR LAMPIRAN

1. Pendistribusian Kuesioner Ke Perusahaan *Retail* Di Jakarta Dan Tangerang
2. Hasil Pengujian Validitas
3. Hasil Pengujian Reliabilitas
4. Hasil Pengujian Regresi
5. Kuesioner
6. Formulir Konsultasi Skripsi



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi berkah dan rahmat-Nya sepanjang waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Keterlibatan Pengguna, Produk Sistem Informasi, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, dan Dukungan Manajemen Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi” dengan tepat waktu hingga batas waktu yang ditentukan. Penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis sadar bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan yang dilakukan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Papa dan Mama. Mereka yang selalu sabar memberi dukungan baik material maupun non-material serta doa yang selalu menyertai penulis tanpa henti. Serta Kakak-kakak dan keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
2. Bapak Dr. Ninok Leksono selaku rektor Universitas Multimedia Nusantara yang memberikan inspirasi untuk selalu berprestasi
3. Ibu Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., C.A. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang

telah memberikan ilmu-ilmunya dan arahan selama masa perkuliahan.

4. Bapak Dr. Zaroni, S.E., M.Si., CISCP. selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan selama pembuatan skripsi, serta telah menjadi pengajar selama masa perkuliahan.
5. Ibu Rosita Suryaningsih, S.E., M.M. selaku pembimbing akademis Akuntansi, yang telah membimbing dan memberikan ilmu-ilmunya selama perkuliahan.
6. Ibu Febryanti Simon, S.E., MBA. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan arahan kritik dan saran selama sidang skripsi, sekaligus sebagai teman dan rekan selama berkuliah di UMN.
7. Semua responden yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian, yang tanpa mereka, penyusunan tugas akhir ini tidak akan selesai pada waktunya.
8. Seluruh dosen Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberi ilmu selama ini sehingga penulis mendapat wawasan dalam penyusunan tugas akhir.
9. Annisa Rosa Noviany yang setia berada disamping dan selalu mendukung penulis selama penyelesaian tugas akhir.
10. Denny Septiansyah, Henry Satrianto, dan seluruh teman-teman jurusan Akuntansi UMN angkatan 2009 - 2011 yang sudah

bersama-sama berkuliah di UMN dan saling memberi dukungan dan bantuan.

11. Seluruh teman-teman Teater KataK dan organisasi kampus yang lainnya yang sudah berkerja sama selama perkuliahan
12. Pihak - pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberi bantuan dan motivasi serta dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan yang ditemukan, yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis siap menerima kritik dan saran yang membangun bagi penulis.

Singkat kata, pada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tugas akhir ini, semoga diberi berkah yang melimpah oleh Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Tangerang, 5 Februari 2016

Ivan Oktaviyan Suryanto

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA