

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KUALITAS
SISTEM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS
MOBILE BANKING**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusank Akuntansi



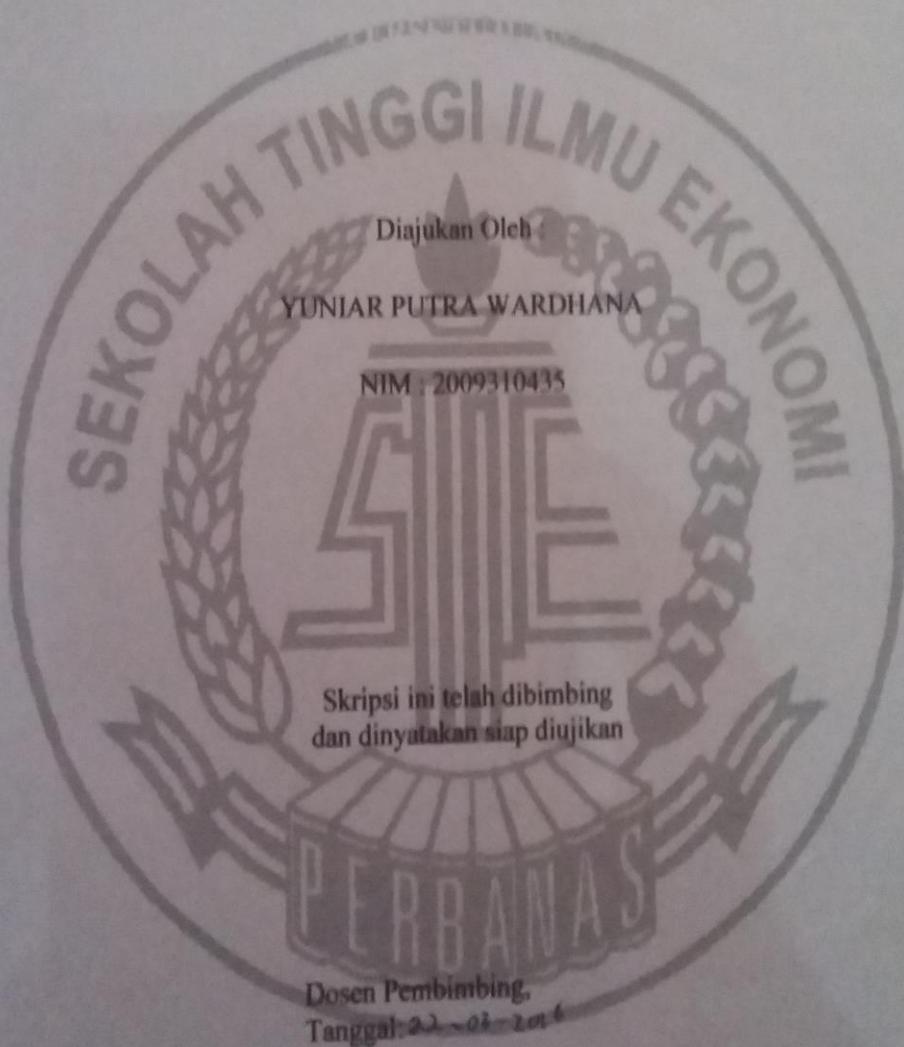
Oleh :

YUNIAR PUTRA WARDHANA

2009310435

**SEKOLAH TIGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KUALITAS
SISTEM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS
MOBILE BANKING



(Dr. Nanang Shonbadji, S.E., Ak., M.Si., CA)

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KUALITAS SISTEM
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI BERBASIS MOBILE BANKING

Diajukan Oleh :

YUNIAR PUTRA WARDHANA

NIM : 2009310435

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 16 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua : Dr. Sasongko Budisusetyo, M.Si.,CA.,CPA,CPMA

Sekretaris : Dr. Nanang Shonhadji, S.E,AK.,M.Si.,CA

Anggota : Dr. Dra. Rovila El Maghviroh, M.Si.AK.,CA.CMA.CIBA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yuniar Putra Wardhana
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 10 Juni 1990
N.I.M : 2009310435
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata Satu
Konsentrasi : Sistem Informasi
Judul : Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dosen Pembimbing,

Tanggal:

Tanggal : 22 - 03 - 2016

(Dr. Luciana Sriwa Almila, S.E., M.Si., OIA)

(Dr. Ninang Shonhdji, S.E., AK., M.Si., CA)

“MOJJO”

Hidup adalah perjuangan

Hidup adalah sebuah pilihan

Terkadang manusia memilih pada pilihan yang salah

Bahkan manusia yang telah memilih merasa pilihannya sulit dijalani

*Ada juga merasa pilihannya benar tetapi ada rasa bimbang untuk
mencoba*

*Menyerah adalah tindakan terakhir bila perjuangannya sudah
mencapai batas*

*Hal terbaik adalah terus berusaha dan tidak menyerah mencapai
tujuan*

Keyakinan dan tekad adalah modal utama menuju sukses

Yakinlah apa yang dilakukan tidak sia-sia

Karena tuhan ada bersama kita

“SELESAIKAN APA YANG SUDAH KAMU MULAI”

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah S.W.T atas limpahan rahmat dan hidayahnya sa,pai saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Kemudian kepada Nabi Besar Muhammad S.A.W sebagai suri tauladan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih terbesar saya kepada kedua orang tua saya Alm. Choirul Anwar selaku ayah saya dan Almh. Suprapti selaku ibu. Terima kasih karena telah mendidik saya dengan memberikan pelajaran dalam hidup yang sangat berharga. Tidak ada hadiah terindah dalam hidup kecuali kasih sayang yang tiada tara. Keudian kepada kakak saya Panca Widya Wardhani karena selalu mensuport saya selama saya melakukan studi, "Mbak, kau adalah segalanya bagiku", kepada Bulek Titin, Paklek Sugik, Ayu, Irul, Samsul, mas Indra, lek Wan, mbak Candra, mas Didik, mbak Evi, mbak Indah, mas Gatot, mbak Uut, serta ponakan saya, Zidan, Raffi, Indy, Rara, Tara, Lala, Aga, Raka.....

Terima kasih kepada my girlfriend Heriberta Ardî Prianggita, terima kasih sayang karena dengan adanya dirimu aku merasa sempurna, Brown LOVE Cony, I LOVE YOU SO MUCH...., terima kasih telah membantu dalam memberi semngat ketika merasa jatuh, aku mau bahagia denganmu.

Terima Kasih kepada Big Brother Yogi Dwi Finanda dan Big Sister Ika Chicitia Ayuningtyas, atas support, senyum, tawa, tangis, dan sebagainya..... you're the best.... love you guys..... hahahahahahahaha

Terima kasih kepada keluarga besar Mohamad Mansus, om Mansus , Tante Subseksi Ningsih, Gilang, Mas Ocy, Mbak Nina dan ponakan tercinta Razan atas doa, dan selalu memberikan semangat dan pelajaran hidup yang besar. Untuk Razan jangan nakal-nakal zan kasian uti dan mbah kung....

Terima kasih kepada D'Kost, Penk, Dimas, Aris, Benny, Roshid, Dafid, Hera, Rudy, Angga, Pak Arie, Tatouw, yang selalu memberikan tempat untuk mengisi waktu luang, berbagi pengalaman dalam hidup dan berbagi ilmu. Makasih guys..... hahahahahahaiiiiii XD (NB: kepada angga ndang lulus boy ojok suwi-suwi nak kampus, ngoyot boy hahahahahahaha)

Terima kasih Kepada teman-teman saya, Sandi, Doni, Rochim, Koled, adin, bakabon, eka ndaru, beta, abhe, indri, Michael, avo, kukuh dan semua yang kenal denganku ahahahahaha terlalu banyak sampai bingung mau nulis apa..... MAKASIH BANYAK atas Doa dan support kalian.....

Terima kasih kepada Dian oktarina, Bayu Gusta, Christian, Om Darto, Tante penyet, dan semua yang ada di warkop TOMIN makasih atas doa dan suportnya.....

Terima kasih kepada teman-teman yang berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi, Istika, Ivan, Redilla, Floren, akhirnya kita lulus bareng..... hahahahahahah yo semangat dan semua yang tidak bisa ditulis didalam sini....

Terima kasih banyak.....



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulilah Kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS MOBILE BANKING”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan, namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E.,M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Bapak Dr. Sasongko Budisusetyo,M.Si.,CA.,CPA,CPMA selaku ketua dosen penguji sidang skripsi
4. Ibu Dr. Dra. Rovila El Maghviroh. M.Si.AK.CA.CMA.CIBA selaku anggota dosen penguji dan sebagai dosen wali
5. Bapak Dr. Nanang Shonhadji, S.E., Ak., M.Si., CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan semangat dan banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
- Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi generasi mendatang khusunya dalam bidang akuntansi dan sistem informasi akuntansi.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN TERIMA KASIH.....	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK/RINGKASAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusam Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Sistem	13
2.2.2 Informasi	13
2.2.3 Sistem Sistem	14
2.2.4 Sistem Informasi Akuntansi	15
2.2.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi	16
2.2.6 Kualitas Sistem Informasi	17

2.2.7 kualitas Pelayanan	18
2.2.8 Sms Banking Sebagai Suatu Sistem Informasi	19
2.2.8 Kemudahan Penggunaan	29
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	31
2.3.1 Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.2 Hubungan Kualitas Sistem Dengan Kepuasan Pelanggan	32
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4 Kerangka Pemikiran	34
2.5 Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Rancangan Penelitian.....	37
3.1.1 Jenis Penelitian Berdasarkan Tujuan Penelitian.....	37
3.1.2 Jenis Penelitian menurut Jenis Datanya.....	37
3.2 Batasan Penelitian.....	37
3.3 Identifikasi Varibel	38
3.3.1 Variabel Bebas (Independent)	38
3.3.2 Variabel Terikat (Dependent)	38
3.4 Definisi Operasional dan Pengukurannya	38
3.5 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1 Populasi	42
3.5.2 Sampel	42
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	43
3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data	44
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian	45
3.8 Teknik Analisis Data	46
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	46
3.8.2 Uji Hipotesis	47
3.8.3 Uji Analisis Linier Berganda.....	48

BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISI DATA	51
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	51
4.2	Analisis Data.....	51
4.2.1	Analisis Statistik	51
4.2.2	Analisis Deskriptif	63
4.3	Pemabahasan.....	75
BAB V	PENUTUP	80
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Keterbatasan Penelitian	81
5.3	Saran	81

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Halaman			
Tabel 3.1	:	Daftar Nama Bank dengan Nasabah terbanyak	44
Tabel 3.2	:	Skor Jawaban Responden	45
Tabel 4.1	:	Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.2	:	Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.3	:	Hasil uji One Sampel Komogorof-Smirnov	54
Tabel 4.4	:	Hasil Multikolinearitas	55
Tabel 4.5	:	Hasil Analisi Regresi	56
Tabel 4.6	:	Hasil Uji F	60
Tabel 4.7	:	Hasil Uji t	61
Tabel 4.8	:	Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	64
Tabel 4.9	:	Karakteristik Responden berdasarkan Umur	64
Tabel 4.10	:	Karakteristik Responden Berdasarkan fungsi	65
Tabel 4.11	:	Karakteristik Responden berdasarkan Bank	66
Tabel 4.12	:	Karakteristik Responden berdasarkan jenis aplikasi	66
Tabel 4.13	:	Penggunaan dalam satu bulan	67
Tabel 4.14	:	Frekuensi fasilitas yang digunakan di mobile banking	68
Tabel 4.15	:	Frekuensi dari jenis sistem operasi	68
Tabel 4.16	:	Frekuensi manfaat penggunaan	69
Tabel 4.17	:	Kategori rata-rata jawaban responden	70
Tabel 4.18	:	Tanggapan Responden mengenai Kualitas Sistem	71
Tabel 4.19	:	Tanggapan Responden mengenai Sistem Informasi	71
Tabel 4.20	:	Tanggapan Responden mengenai Reliability	72
Tabel 4.21	:	Tanggapan Responden mengenai Responsifness	73

Tabel 4.22	:	Tanggapan Responden mengenai Assurance	73
Tabel 4.23	:	Tanggapan Responden mengenai Empry	74
Tabel 4.24	:	Tanggapan Responden mengenai Kepuasan	75



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>D&L IS success model</i>	18
Gambar 2.3 Kerangaka Pemikiran	30



DAFTAR LAMPIRAN

- | | | |
|------------|---|---|
| LAMPIRAN 1 | : | Kuisoner Penelitian |
| LAMPIRAN 2 | : | Tabulasi Data Deskriptif |
| LAMPIRAN 3 | : | Tabulasi Data Analisis Data |
| LAMPIRAN 4 | : | Output SPSS Analisis Deskriptif |
| LAMPIRAN 5 | : | Output SPSS Uji Validitas |
| LAMPIRAN 6 | : | Output SPSS Uji Reliabilitas |
| LAMPIRAN 7 | : | Output SPSS Uji Asumsi Klasik |
| LAMPIRAN 8 | : | Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda |

THE EFFECT OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS, QUALITY SYSTEM AND SERVICE QUALITY TO USER SATISFACTION BASED MOBILE BANKING APPLICATION

Yuniar Putra Wardhana

Perbanas Surabaya

Email: 2009310435@students.perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34 -36 Surabaya

ABSTRACT

The development of technology has a great influence on the world of business and services. Companies engaged in the services affected by using advances in technology to attract consumers as much as possible. Bank as a company engaged in financial services see the progress of technology is mainly based mobile to improve performance and simplify banking transactions. Based applications such as mobile banking, internet banking or SMS banking is very helpful for customers to conduct transactions through the bank office without proper ATMs. In fact, users of diverse professions and backgrounds have high levels of usage and satisfaction differently to applications based on mobile banking. In the present study researchers used quantitative method is to spread more than 50 questionnaire distributed in Surabaya. Multiple linear analysis results are made known quality systems and information systems and the quality of services has a close relationship sebsesar 0.720 to user satisfaction. The result is known that the accounting information system and the quality of the system have an influence on user satisfaction and service quality dimensions have an influence on user satisfaction based mobile banking application.

Keyword: *Quality systems, information systems, user satisfaction*