



**PENGARUH *THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*,
KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI**

SKRIPSI

DYAH WUKIR DARMASTUTI 1710112053

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2021



**PENGARUH *THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*,
KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

DYAH WUKIR DARMASTUTI 1710112053

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dyah Wukir Darmastuti

NIM : 1710112053

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juli 2021

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a portion of a 1000 Rupiah Indonesian banknote. The signature is cursive and appears to read 'Dyah Wukir Darmastuti'. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SERBUPERSERAHAN' and '1000'.

(Dyah Wukir Darmastuti)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dyah Wukir Darmastuti
NIM : 1710112053
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh *The Technology Acceptance Model*, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 16 Juli 2021

Yang Menyatakan,


(Dyah Wukir Darmastuti)

SKRIPSI

PENGARUH *THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DYAH WUKIR DARMASTUTI 1710112053

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 16 Juli 2021 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Praptiningsih, S.E., M.M
Ketua Penguji



Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak
Penguji I



Akhmad Saebani, S.E., M.Si., CMA, CBV
Penguji II



**Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak.,
CA., CSRS**
Dekan



Andi Manggala Putra, S.E, M.Sc., CGP
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Juli 2021

The Influence of The Technology Acceptance Model, System Quality, and Information Quality on Accounting Information System User Satisfaction

By Dyah Wukir Darmastuti

Abstract

This paper purpose to find out the impact of Technology Acceptance Model, Quality System, and Information Quality on Accounting Information System User satisfaction. The sample in this research is teller and customer service who works in banks, especially in South Jakarta. Sample technique used accidental sampling and total 49 samples were obtained. The data is analyzed using SPSS version 28 program and hypothesis tested using Multiple Linear Regression . The result show that the technology acceptance model, quality system, and information quality had positive significant impact on accounting information system user satisfaction.

Keywords: the technology acceptance model, quality system, quality information, accounting information system user satisfaction

Pengaruh The Technology Acceptance Model, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Oleh Dyah Wukir Darmastuti

Abstrak

Penulisan ini memiliki tujuan untuk mencari tahu pengaruh The Technology Acceptance Model, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Sampel pada penelitian ini adalah teller dan customer service yang bekerja di bank-bank, khususnya di Jakarta Selatan. Pengambilan sampel menggunakan teknik aksidental dan 49 sampel berhasil diperoleh. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 28 dan hipotesis diuji menggunakan Regresi Linear Berganda. Hasil uji menunjukkan jika The technology acceptance model, kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Kata kunci: *the technology acceptance model*, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL 2020/2021**

Pada hari Jumat, tanggal 16 Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Dyah Wukir Darmastuti




Nomor Induk Mahasiswa 1710112053

Program Studi : S1 Akuntansi

**“PENGARUH *THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*, KUALITAS
SISTEM, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus/Tidak Lulus**

Tim Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|--|---------------|---|
| 1 | Praptiningsih, S.E., M.M | Ketua | 1  |
| 2 | Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak | Anggota I | 2  |
| 3 | Akhmad Saebani, S.E., M.Si., CMA., CBV | Anggota II**) | 3  |

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 16 Juli 2021

MENGESAHKAN

A.n Dekan

Kaprog S1 Akuntansi



(Andi Manggala Putra, S.E., M.Sc., CGP)

PRAKATA

Puji dan syukur selalu penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas kasih sayang dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi dapat diselesaikan dengan baik yang dilaksanakan pada bulan Februari 2021 sampai Juli 2019 dengan judul “Pengaruh The Technology Acceptance Model, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Akhmad Saebani, S.E, M.Si, CMA, CBV selaku Ketua Jurusan Akuntansi, dan Bapak Andi Manggala Putra, S.E., M.Sc., selaku Ketua Prodi S1 Akuntansi. Bapak Akhmad Saebani, S.E, M.Si, CMA, CBV selaku dosen pembimbing satu dan Bapak Drs. P. Simorangkir, MM.,Ak.,CA selaku dosen pembimbing dua yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dan mencurahkan perhatian, ilmu, arahan, dan semangat dari awal pengerjaan skripsi sampai akhir. Bapak dan Ibu dosen yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu tanpa mengurangi rasa hormat, terimakasih atas ilmu dan pengetahuan yang selama ini sudah diberikan. Tidak lupa terima kasih kepada staf Dikjar dan Tata Usaha. Ayah dan Ibu saya, bapak Sugiyono dan Ibu Navi Purwantari, yang selalu mendoakan dan mendukung saya tanpa henti. Juga Kakak saya Fasnan Wismara Agni dan Raras Manuara Agni yang mendukung dan membantu setiap saat. Teman-teman saya, Dahlia, Prasasti, Adly, Gaviottha, Sherly, Amni, Shintia, Dwi Apriana, Albert, Zulfikar, dan Dhinda yang tidak hanya memberi perhatian tetapi juga bantuan, semangat, dan hiburan saat sedang suntuk. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, saya mohon maaf atas kekurangan yang ada dan semoga penelitian ini berguna bagi yang membaca. Terima kasih.

Jakarta, 16 Juli 2021

Dyah Wukir Darmastuti

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| PENGESAHAN | v |
| ABSTRACT | vi |
| ABSTRAK | vii |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 7 |
| 2.1.1 <i>The Technology Acceptance Model</i> | 7 |
| 2.1.2 Model Keberhasilan Sistem Informasi..... | 8 |
| 2.1.3 Kepuasan Pengguna | 11 |
| 2.1.4 Kualitas Sistem..... | 12 |
| 2.1.5 Kualitas Informasi..... | 12 |
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 13 |
| 2.3 Model Penelitian | 22 |
| 2.4 Hipotesis..... | 23 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 26 |
| 3.1.1 Definisi Operasional Variabel..... | 26 |
| 3.1.2 Pengukuran Variabel..... | 27 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 28 |
| 3.2.1 Populasi | 28 |
| 3.2.2 Sampel..... | 28 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 28 |
| 3.3.1 Jenis Data | 28 |
| 3.3.2 Sumber Data..... | 28 |
| 3.3.3 Pengumpulan Data | 29 |
| 3.4 Teknik Analisa Data..... | 29 |
| 3.4.1 Uji Kualitas Data..... | 30 |
| 3.4.2 Uji Asumsi Klasik..... | 30 |
| 3.4.3 Uji Hipotesis..... | 32 |
| | |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 33 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian..... | 33 |
| 4.2 Deskripsi Data Penelitian..... | 34 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden | 35 |
| 4.2.2 Deskripsi Kuesioer Mengenai Persepsi Kegunaan | 38 |
| 4.2.3 Deskripsi Kuesioner Mengenai Kualitas Sistem..... | 39 |
| 4.2.4 Deskripsi Kuesioner Mengenai Kualitas Informasi | 41 |
| 4.2.5 Deskripsi Kuesioner Mengenai Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi | 42 |
| 4.2.2 Uji Kualitas Data..... | 44 |
| 4.2.2.1 Uji Validitas | 44 |
| 4.2.2.2 Uji Reliabilitas | 45 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik..... | 45 |
| 4.2.3.1 Uji Normalitas..... | 45 |
| 4.2.3.2 Uji Multikolinearitas | 47 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 4.2.3.3 | Uji Heteroskedastisitas..... | 48 |
| 4.3 | Uji Hipotesis dan Analisis..... | 49 |
| 4.3.1 | Uji Hipotesis..... | 49 |
| 4.3.1.1 | Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 50 |
| 4.3.1.2 | Uji Partial (t) | 50 |
| 4.3.1.3 | Model Regresi Linear Berganda | 52 |
| 4.4 | Pembahasan..... | 53 |
| 4.4.1 | Pengaruh <i>The Technology Acceptance Model</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi | 54 |
| 4.4.2 | Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna sistem Informasi Akuntansi..... | 56 |
| 4.4.3 | Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi..... | 58 |
| 4.5 | Keterbatasan..... | 60 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 61 |
| 5.1 | Kesimpulan | 61 |
| 5.2 | Saran..... | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 63 |
| RIWAYAT HIDUP | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1. | Matriks Penelitian Sebelumnya | 20 |
| Tabel 2. | Pengukuran Variabel..... | 26 |
| Tabel 3. | Daftar Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu | 33 |
| Tabel 4. | Jumlah Kuesioner..... | 34 |
| Tabel 5. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 35 |
| Tabel 6. | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 35 |
| Tabel 7. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 36 |
| Tabel 8. | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja | 37 |
| Tabel 9. | Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Responden Mengenai Persepsi Kegunaan | 38 |
| Tabel 10. | Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Responden Mengenai Kualitas Sistem..... | 39 |
| Tabel 11. | Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Responden Mengenai Kualitas Informasi | 41 |
| Tabel 12. | Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Responden Mengenai Kepuasan Pegguna Sistem Informasi Akuntansi | 42 |
| Tabel 13. | Hasil Uji Validitas..... | 44 |
| Tabel 14. | Hasil Uji Reliabilitas..... | 45 |
| Tabel 15. | Hasil One Sample Kolmogorov Test | 46 |
| Tabel 16. | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 47 |
| Tabel 17. | Hasil Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser | 49 |
| Tabel 18. | Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 50 |
| Tabel 19. | Hasil Uji Partial (t)..... | 51 |
| Tabel 20. | Perbandingan t hitung dan t tabel..... | 51 |
| Tabel 21. | Hasil Model Regresi..... | 52 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 Model Keberhasilan SI Delone & McLean 1992..... | 8 |
| Gambar 2 Model Keberhasilan SI Delone & McLean 2003..... | 9 |
| Gambar 3 Model Keberhasilan SI Delone & McLean 2016..... | 10 |
| Gambar 4 Model Penelitian | 23 |
| Gambar 5 Hasil Uji Normalitas Pada P-Plot..... | 46 |
| Gambar 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Pada Gambar Scatterplot | 48 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Olah Data
- Lampiran 4 Surat Izin Riset
- Lampiran 5 Turnitin