



**PENGARUH KOMPETENSI PENGGUNA, KUALITAS
SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

SKRIPSI

SATRIO ADI WIBOWO 2210112190

**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**



**PENGARUH KOMPETENSI PENGGUNA, KUALITAS
SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

SKRIPSI

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

SATRIO ADI WIBOWO 2210112190

**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Satrio Adi Wibowo

NIM : 2210112190

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

Jakarta, 26 Juni 2026

Yang menyatakan,



Satrio Adi Wibowo

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Satrio Adi Wibowo
NIM : 2210112190
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 KOMPETENSI PENGGUNA, 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 sebenar-benarnya.

Jakarta, 26 Juni 2026

Yang menyatakan,



Satrio Adi Wibowo

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI PENGGUNA, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI**

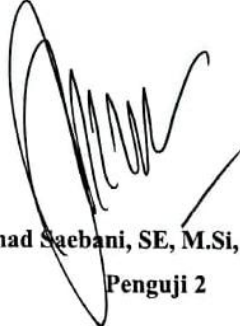
Dipersiapkan dan disusun oleh:

SATRIO ADI WIBOWO 2210112190

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal:
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**


Praptiningsih, SE, MM
Ketua Penguji


Murdhaningsih, SE, M.Ak
Penguji 1


Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV
Penguji 2


Dr. Jubaedah, SE., MM.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dewi Darmastuti, SE., M.S.Ak
Koordinator Program Studi

Disahkan di: Jakarta

Pada tanggal: 06 Juli 2026

***The Effect Of User Competence, System Quality, and Information Quality on
User Satisfaction with Accounting Information Systems***

By Satrio Adi Wibowo

Abstract

This study seeks to examine and evaluate the effects of user skills, system quality, and information quality on user satisfaction regarding accounting information systems by employing the DeLone and McLean model. The phenomenon of the skill gap among recent graduates serves as the backdrop for the importance of evaluating the success of this system. A quantitative method was utilized, gathering data through a questionnaire distributed to 82 recent graduates holding a Bachelor's degree in Accounting from Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Data analysis was carried out using the Structural Equation Modeling—Partial Least Squares (SEM-PLS) technique. The results of the hypothesis testing indicate that, individually, the variables of user competence, system quality, and information quality each have a positive and significant influence on user satisfaction with the accounting information system. This study concludes that the reliability of the system's technical characteristics and the quality of the information produced, when balanced with users' functional capabilities, will significantly increase user satisfaction. Consequently, organizations are advised to make a balanced investment between providing reliable technological infrastructure and conducting ongoing user training programs.

Keywords: *User Competence, System Quality, Information Quality, User Satisfaction, SEM-PLS.*

Pengaruh Kompetensi Pengguna, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Oleh Satrio Adi Wibowo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kompetensi pengguna, kualitas sistem, serta kualitas informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dengan mengintegrasikan model DeLone dan McLean. Fenomena kesenjangan keterampilan (*skill gap*) pada lulusan baru (lulusan) menjadi latar belakang pentingnya evaluasi kesuksesan sistem ini. Penggunaan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui form kuesioner kepada 82 responden lulusan S1 Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS) dilaksanakan untuk melakukan analisis data. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kompetensi pengguna, kualitas sistem, dan kualitas informasi masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keandalan karakteristik teknis sistem dan mutu informasi yang dihasilkan, jika diimbangi dengan kapabilitas fungsional pengguna, akan secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna. Implikasinya, organisasi disarankan untuk melakukan investasi berimbang antara penyediaan infrastruktur teknologi yang andal dan penyelenggaraan program pelatihan pengguna secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kompetensi Pengguna, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, SEM-PLS.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, 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 SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Senin, tanggal 6 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Satrio Adi Wibowo

NIM : 2210112190

Program Studi : Akuntansi S1

Judul Tugas Akhir :

Pengaruh Kompetensi Pengguna, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus ~~Tidak Lulus/Sidang Utang~~*, dengan Nilai Rata-Rata ... 78, 70 dan Nilai Huruf B+

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Praptiningsih, S.E, M.M	Ketua	
2	Murdhaningsih, SE, M.Ak.	Anggota I	
3	Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA, CBV	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 6 Juli 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Akuntansi S1

Dewi Darmastuti, S.E., M.S.Ak

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Januari sampai dengan Juli 2026 dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pengguna, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran yang sangat bermanfaat, Ibu Praptiningsih, SE, MM selaku ketua penguji, Ibu Murdhaningsih, SE, M.Ak selaku penguji 1, dan seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan. Serta para responden yang membantu kelancaran penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh keluarga yang tiada henti-hentinya memberikan semangat dan doa.

Penulis juga berterima kasih partner tercinta, Maharani Titania yang selalu membantu dalam meningkatkan semangat juang saya untuk terus hidup dan berkarya khususnya dalam menjalani penelitian ini. Teman-teman seperjuangan yang dengan sabar mendengarkan keluh kesah, dan memberikan dukungan. Khususnya E-Boys yang sudah menemani penulis dalam menghadapi segala hal selama berkuliah di UPNVJ, yaitu Denny, Bondan, Dapid, Mikel, Alghi, Dhika, Kiko, Danen, Rafy, Doni, Farhan, dan Julio.

Terakhir, penulis mendapat inspirasi dan motivasi dari beberapa tokoh yang memotivasi selama proses penulisan, yaitu Carlos Sainz melalui dedikasi dan konsistensi dalam meningkatkan performa di setiap tim yang ia singgahi, dan Hoshimachi Suisei melalui lagunya yang memberikan motivasi selama beberapa tahun terakhir. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 06 Juli 2026

Satrio Adi Wibowo

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
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 DeLone & McLean <i>Information Systems Success Model</i>	8
2.1.2 Kepuasan Pengguna	10
2.1.3 Kompetensi Pengguna	12
2.1.4 Kualitas Sistem	13
2.1.5 Kualitas Informasi.....	14
2.2 Penelitian Sebelumnya	15
2.3 Model Penelitian.....	28
2.4 Hipotesis.....	29
2.4.1 Pengaruh Kompetensi Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna	29

2.4.2	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	30
2.4.3	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.1.1	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	35
3.2	Populasi dan Sampel	37
3.2.1	Populasi.....	37
3.2.2	Sampel.....	38
3.3	Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1	Jenis Data	39
3.3.2	Sumber Data.....	40
3.3.3	Pengumpulan Data	40
3.4	Teknik Analisis Data	40
3.4.1	Statistik Deskriptif	41
3.4.2	<i>Structural Equation Modeling (SEM-PLS)</i>	41
3.4.3	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	41
3.4.4	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	42
3.4.5	Uji Hipotesis	43
BAB IV PEMBAHASAN.....		44
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	44
4.1.2	Deskripsi Data Penelitian.....	47
4.1.3	Uji Hipotesis dan Analisis	61
4.2	Pembahasan	74
4.2.1	Pengaruh Kompetensi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna.....	74
4.2.2	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	78
4.2.3	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	80
BAB V PENUTUP		84
5.1	Simpulan.....	84
5.2	Keterbatasan Penelitian	85
5.3	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		88

RIWAYAT HIDUP	92
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya	24
Tabel 2. Indikator dan Skala Pengukuran Variabel	35
Tabel 3. Pengukuran dan Penilaian Variabel	36
Tabel 4. Kategori Skor	37
Tabel 5. Data Demografi Responden	44
Tabel 6. Deskripsi Data Variabel Y	47
Tabel 7. Deskripsi Data Variabel X1	52
Tabel 8. Deskripsi Data Variabel X2	55
Tabel 9. Deskripsi Data Variabel X3	58
Tabel 10. Kategori Hasil Skor Kuesioner	61
Tabel 11. Analisis Statistik Deskriptif	62
Tabel 12. Hasil Nilai Cronbach's Alpha Dan Composite Reliability	67
Tabel 13. Hasil Nilai AVE	68
Tabel 14. Hasil Nilai Fornell-Larcker	69
Tabel 15. Hasil Nilai Cross <i>Loading</i>	69
Tabel 16. Hasil R-Square	71
Tabel 17. Hasil Nilai Q-Square	72
Tabel 18. Hasil Nilai T-Statistic dan P-Value	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkiraan Pertumbuhan Pasar Perangkat Lunak ERP Global 2022 – 2032 dari Market.us	1
Gambar 2. Tingkat Pengangguran Terbuka Berdasarkan Tingkat Pendidikan 2025 dari BPS	4
Gambar 3. <i>Updated</i> DeLone & McLean IS Success Model (2003)	8
Gambar 4. Model Penelitian	28
Gambar 5. Perhitungan Minimum Sampel Menggunakan Aplikasi G*Power	39
Gambar 6. Path Model SmartPLS 3	64
Gambar 7. Hasil Path Model Setelah Run Data	65
Gambar 8. Path Model Setelah Eliminasi Indikator	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Kepuasan Pengguna (Y)	93
Lampiran 2. Rekapitulasi Kompetensi Pengguna (X1)	95
Lampiran 3. Rekapitulasi Kualitas Sistem (X2)	97
Lampiran 4. Rekapitulasi Kualitas Informasi (X3).....	99
Lampiran 5. Hasil Olah Data SmartPLS 3.....	101
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	103