

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI SISTEM INFORMASI APLIKASI SAP TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DAN KINERJA INDIVIDU DI KANTOR
PUSAT PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR**

Disusun Oleh :

Anisa Dwi Handini

NIM. 135020307111029

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Derajat Sarjana Ekonomi



JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

"PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI SISTEM INFORMASI APLIKASI SAP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN KINERJA INDIVIDU DI KANTOR PUSAT PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR"

yang disusun oleh :

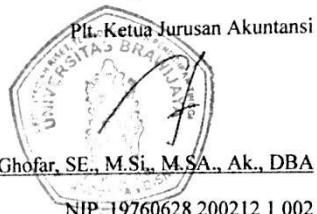
Nama : Anisa Dwi Handini
NIM : 135020307111029
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji pada tanggal 30 Oktober 2017 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Yuki Firmando, MSA., Ak.
NIP. 85061202110123
(Dosen pembimbing)
2. Helmy Adam, MSA., Ak., CPMA.
NIP. 19790432005011002
(Dosen Pengaji I)
3. Lutfi Haris, SE., M.Si., Ak.
NIP. 197806212005011003
(Dosen Pengaji II)

Malang, 06 November 2017



Abdul Ghofar, SE., M.Si., M.SA., Ak., DBA

NIP. 19760628 200212 1 002

SURAT PERNYATAAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI SISTEM INFORMASI APLIKASI SAP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN KINERJA INDIVIDU DI KANTOR PUSAT PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR

Yang disusun oleh :

Nama : Anisa Dwi Handini
NIM : 135020307111029
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusani : Akuntansi

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Malang, 16 Oktober 2017



Yuki Firmanto SE., MSA., Ak., CA.

NIP 20110685 061210 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Anisa Dwi Handini

NIM : 135020307111029

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI SISTEM INFORMASI APLIKASI SAP TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DAN KINERJA INDIVIDU DI KANTOR
PUSAT PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR**

adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan plagiat dari skripsi orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi ini dan disebutkan dalam sumber kutipan serta daftar pustaka. Apabila di kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima kembali sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan saya ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Malang, 16 Oktober 2017

Pembuat Pernyataan



NIM. 135020307111029



Kantor Pusat dan Pusat Produksi
Jl. James Simandjuntak No. 1 Bontang 75313, Kalimantan Timur, Indonesia
Telepon : (0548) 41202, 41203 Faks : (0548) 41618, 41626 Website : www.pupukkaltim.com

Kantor Perwakilan Jakarta
Plaza Pupuk Kaltim
Jl. Kebon Sirih Raya No. 6A Jakarta Pusat 10110
Telepon : (021) 344 3344-45 (hunting) Faks : (021) 344 3444

SURAT KETERANGAN

Nomor: 327/SKT-D&MP/VIII/2017

Manager Diklat & Manajemen Pengetahuan PT Pupuk Kalimantan Timur Bontang
dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	:	Anisa Dwi Handini
Sekolah	:	Universitas Brawijaya
Jurusan	:	Akuntansi

Telah melaksanakan Penelitian / Pengambilan Data di Departemen Teknologi Informasi
PT Pupuk Kalimantan Timur dengan pokok bahasan "Faktor-faktor Pengaruh
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Kasus
Pada Kantor Pusat PT. Pupuk Kalimantan Timur)" terhitung mulai tanggal : 22 s.d.
28 Agustus 2017.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Dikeluarkan di : Bontang
Pada Tanggal : 31 Agustus 2017
PT. PUPUK KALIMANTAN TIMUR
A.N. DEPT. DIKLAT & MAN. PENGETAHUAN
SUPERINT. PERENC. & EVALUASI DIKLAT

Muhammad Arifin
Plt. Manager





Anisa Dwi
Handini

CONTACT



(+62)81318237550



anisadwiandini@gmail.com



Jl. Anggrek PC 3 No. 36
Komplek PT Badak NGL -
Bontang
Kalimantan Timur

PENDIDIKAN FORMAL

2013 - 2017

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
-Akuntansi

2010 - 2013

SMA Yayasan Vidya Dahana Patra, Bontang

2010 - 2013

SMP Yayasan Vidya Dahana Patra, Bontang

2001 - 2007

SD Yayasan Vidya Dahana Patra, Bontang

PENGALAMAN KERJA

July - September 2016

PT Pupuk Kalimantan Timur sebagai Staf
Akuntansi Umum

PENGALAMAN ORGANISASI

Himpunan Mahasiswa Jurusan Akuntansi

2014 Staf Departemen Kewirausahaan

2015 Staf Departemen Kewirausahaan

2016 Staf Departemen Kewirausahaan

PENGALAMAN KEPANITIAAN

2013 Staf Acara Charity Event

2014 Staf PDD Accounting Meeting

2014 Koordinator Divisi PDD Get Ready To be
Wealthy

2014 Staf PDD Gebyar Akuntansi

2014 Staf PDD Musyawarah Mahasiswa
Akuntansi

2014 staf PDD Psikotest

2015 Staf LO Interaksi

2015 Koordinantor Divisi Acara Gebyar Akuntansi

2015 Staf LO Brawijaya Accounting Fair

2015 Koordinator Divisi PDD Accounting
League

2016 Asisten Koordinator Divisi LO Interaksi

2016 Koordinator Divisi LO Brawijaya Accounting
Fair

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Sistem Informasi Aplikasi SAP Terhadap Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu di Kantor Pusat PT Pupuk Kalimanta Timur”. penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Strata-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Atas dukungan dari berbagai pihak secara moral maupun materil, peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh sebab itu, penulis merasa berkewajiban menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua (Suhariyono dan Sri Wigati) yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta doa dan selalu mengingatkan untuk tetap meminta petunjuk kepada Allah SWT dan tetap sabar dalam segala keadaan.
2. Bapak Yuki Firmanto MSA., Ak, selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa menyempatkan waktu untuk memberikan dukungan, saran, bimbingan dan arahan kepada peneliti selama berproses sehingga penilit dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Helmy Adam, MSA., Ak., CPMA, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran yang membangun untuk kebaikan skripsi ini kedepannya.
4. Bapak Lutfi Haris, SE., M.Si., Ak, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran yang membangun untuk kebaikan skripsi ini kedepannya.
5. Bapak Abdul Ghofar, SE., M.Si., Ak., DBA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
6. Segenap pegawai PT Pupuk Kalimantan Timur yang telah bersedia menerima dan membantu pengumpulan data dalam penelitian ini.
7. Mas Arie, Adek Sarah dan Adek Luqman yang selalu memberikan doa, masukan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ana, Ires, Nindi, Fenny, Regina, Dila dan Mesa yang selalu memberi semangat pada penulis dalam menyelesaikan skripsi dan selalu mendoakan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Gita Mian Dame dan Isma Setiarahma yang selalu ada disaat penulis menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
10. Elsa Endah Dwita, Prasidha Anjali Putri dan Natasha Astria teman-teman satu perjuangan untuk menyelesaikan skripsi, yang selalu memberikan semangat dan masukan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Meilani, Gita, Cila, Fafa, Debora, Daniar, Ilma dan Nimas teman-teman satu bimbingan skripsi yang selalu memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kharisma Ega, Muhammad Ilmam Faqih, dan Hafidh Alifi Wahab yang memberikan motivasi, doa dan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

13. Mbak Lisa, Pak Arya dan Mas Iwan selaku karyawan PT Pupuk Kalimantan Timur yang membantu dalam menyebarkan data kuesioner, sehingga mempermudah penulis dalam penelitian.
14. Teman-teman dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala doa dan dukungan yang diberikan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga karya ini dapat bermanfaat dan dapat dimanfaatkan dengan baik bagi banyak pihak.

Malang, 13 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	14
1.5 Sistematika Penulisan	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka	
2.1.1 Pengertian Sistem Informasi	17
2.1.2 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi	18
2.1.3 Tujuan dan Fungsi Informasi Akuntansi	20
2.1.4 ERP (<i>Enterprise Resources Planning</i>)	21
2.1.5 Tahapan Penerapan ERP	23
2.1.6 SAP (<i>System Application and Product in data Processing</i>)	26
2.1.7 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	29
2.1.8 Kualitas Layanan	33
2.1.9 Kualitas Sistem	35
2.1.10 Kualitas Informasi	36
2.1.11 Kepuasan Pengguna	37
2.1.12 Kinerja Individu	39
2.2 Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	40

2.2.1	Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna	41
2.2.2	Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna	43
2.2.3	Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna	44
2.2.4	Hubungan Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	47
3.2	Populasi dan Sampel	47
3.3	Data Penelitian	49
3.3.1	Jenis Data	49
3.3.2	Sumber Data	49
3.3.3	Teknik Pengambilan Data	49
3.4	Variabel Penelitian	51
3.4.1	Variabel Independen	51
3.4.2	Variabel Dependen	53
3.5	Metode Penelitian	55
3.6	Evaluasi Model	55
3.6.1	Pengujian <i>Outer Model</i> /Evaluasi Model	56
3.6.2	Pengujian <i>Inner Model</i> /Model Struktural	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Pengumpulan Data	61
4.2	Analisis Hasil Penelitian	65
4.2.1	Evaluasi Model Pengukuran	65
4.2.1.1	Validitas Konvergen	65
4.2.1.2	Validitas Diskriminasi	70
4.2.1.3	Uji Reliabilitas	72
4.2.2	Evaluasi Struktural	74
4.2.3	Pengujian Hipotesis	75
4.2.3.1	Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna SAP	78
4.2.3.2	Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna SAP	79
4.2.3.3	Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna SAP	81
4.2.3.4	Kepuasan pengguna terhadap Kinerja	

Individu	83
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Keterbatasan Penelitian	86
5.3 Implikasi Hasil Penelitian	86
5.4 Saran	88
Daftar Pustaka	89
Lampiran	95

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner per Departemen	62
Tabel 4.2 Sampel dan Tingkat Pengembalian	63
Tabel 4.3 Komposisi Responden berdasarkan jenis kelamin	63
Tabel 4.4 Komposisi Responden berdasarkan Usia	64
Tabel 4.5 Komposisi Responden berdasarkan jenjang Pendidikan Akhir	64
Tabel 4.6 Komposisi Responden berdasarkan pengalaman Menggunakan Aplikasi SAP	65
Tabel 4.7 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
Tabel 4.8 <i>communality</i>	67
Tabel 4.9 <i>Radundancy</i>	68
Tabel 4.10 <i>Outer Loading</i>	69
Tabel 4.11 <i>Cross Loading</i>	71
Tabel 4.12 <i>Cronbach's Alpha</i>	73
Tabel 4.13 <i>Composite Reliability</i>	74
Tabel 4.14 <i>R-square</i>	75
Tabel 4.15 <i>Path Coefcients</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model DeLoe dan McLean	30
Gambar 2.2 Gambar Model kesuksesan Sistem	
Informasi diperbaharui	31
Gambar 2.3 Kerangka Teoritis	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ringkasan Variabel Penelitian	95
Lampiran 2 Algorithm Path Diagram	96
Lampiran 3 Outer Loading Tahap I	97
Lampiran 4 Cross Loading Tahap I	99
Lampiran 5 Bootstrapping Path Diagram Result	101
Lampiran 6 Tabel Outer Weight (Mean, Stdev,T-Values)	102
Lampiran 7 Kuesioner	105

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI SISTEM INFORMASI APLIKASI SAP TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DAN KINERJA INDIVIDU DI KANTOR
PUSAT PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR**

Disusun Oleh:

Anisa Dwi Handini

Dosen Pembimbing:

Yuki Firmanto SE., MSA., Ak.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP), khususnya aplikasi *System Application and Product in Data Processing* (SAP) dengan mengadaptasi model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. Alat analisis data yang digunakan peneliti adalah SmartPLS versi 2.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAP. Hasil penelitian juga memberikan bukti empiris bahwa kepuasan pengguna SAP berpengaruh positif terhadap kinerja individu para karyawan dalam lingkup Kantor Pusat PT Pupuk Kalimantan Timur.

Kata Kunci : Kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna SAP, dan kinerja individu.

**THE INFLUENCING OF SERVICE , SYSTEM, AND INFORMATION
SAP INFORMATION SYSTEM USER SATISFACTION AND
INDIVIDUAL PERFORMANCE ON HEAD OFFICE OF PT PUPUK
KALIMANTAN TIMUR**

By :

Anisa Dwi Handini

**Advisory Lecturer:
Yuki Firmanto SE., MSA., Ak.**

Abstract

The objectives of this quantitative study is to examine the factors that influence the satisfaction of Enterprise Resource Planning (ERP) user's, particularly users of system application and product in data processing (SAP), by adopting system information success model developed by DeLone and McLean (2003). This research uses primary data taken from employees of the head office PT Pupuk Kalimantan Timur. The data are analyze using SmartPLS 2.0. version. The result of the research shows that the service quality, system quality and information quality positively influence SAP users satisfaction. This study also confirms that there satisfaction gives a positive effect on the individual performance of employees.

Keywords : service quality, system quality, infomation quality, satisfaction of SAP user, and individual performance.