

**BEBERAPA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM  
INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANYU BIRU INOVA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Untuk Menyusun Skripsi S-1 Jurusan Akuntansi**

**Oleh :**

**GADING KAMANDANU JATI**  
**0513315052 / FE / AK**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2009**

# **SKRIPSI**

## **BEBERAPA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANYU BIRU INOVA**

**Yang diajukan**

**GADING KAMANDANU JATI  
0513315052 / FE / AK**

**disetujui untuk Ujian Lisan oleh**

**Pembimbing Utama**

**Dra. Ec. Tituk Diah W. MAKs**

**Tanggal.....**

**Mengetahui  
Wakil Dekan I**

**Drs. Rahman A. Suwaidi, MS  
NIP. 19600330 198603 1001**

**SKRIPSI**

**BEBERAPA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM  
INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANYU BIRU INOVA**

Disusun Oleh:

**GADING KAMANDANU JATI**  
**0513315052 / FE / AK**

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh  
Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 9 Desember 2012

Pembimbing Utama :

Tim Pengguji :  
Ketua

**Dra. Ec. Tituk Diah W. MAKs**

**Drs. Ec. Saiful Anwar, M.Si**  
Sekretaris

**Dra. Ec. Tituk Diah W. MAKs**  
Anggota

**Drs. Ec. Muslimin, M.Si**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jawa Timur

**DR. Dhani Ichsanuddin Nur, MM**  
NIP. 030 202 389

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”BEBERAPA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANYU BIRU INOVA”**

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. R. Teguh Soedarto, MP. , selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin. N, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Sri Trisnaningsih, SE, MSi., selaku Ketua Progdil Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Dra. Ec. Tituk Diah. W. AKs., selaku Dosen Pembimbing yang meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan bimbingan. Terima kasih atas segala saran, motivasi, dan bimbingannya selama penyusunan skripsi ini.
5. Segenap tenaga pengajar, staff, dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Kedua orang tua terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan, dan bantuannya secara moril maupun materil yang telah diberikan selama ini.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dengan segala kerendahan hati penulis memohon kepada seluruh pihak untuk memberikan kritik dan saran membangun agar dalam penulisan yang selanjutnya dapat lebih baik dan bermanfaat bagi yang memerlukan.

Surabaya, November 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1 Dukungan Manajemen Puncak.....	8
2.2.1.1. Pengertian Manajemen.....	8
2.2.1.2. Fungsi Manajemen .....	8
2.2.1.3. Tingkatan Manajemen.....	9
2.2.1.4. Manajemen Puncak Dan Sistem Informasi ...	11

2.2.1.5. Peranan Manajemen Puncak Dalam	
Pengembangan Sistem Informasi .....	12
2.2.1.6. Teori Pendukung Dukungan .....	13
2.2.1.7. Hubungan Dukungan Manajemen Puncak	
Dengan Kepuasan Pemakai.....	14
2.2.2 Komunikasi Pemakai Pengembang .....	15
2.2.2.1. Pengertian Komunikasi .....	15
2.2.2.2. Tingkatan Komunikasi.....	16
2.2.2.3. Unsur-Unsur Komunikasi Dalam	
Organisasi.....	16
2.2.2.4. Pengertian Komunikasi Pemakai-	
Pengembang .....	17
2.2.2.5. Perlunya Komunikasi Pemakai	
Pengembang Dalam Pengembangan	
Sistem Informasi .....	18
2.2.2.6. Teori ERG .....	19
2.2.2.7. Hubungan Komunikasi Pemakai	
Pengembang Dengan Kepuasan Pemakai ....	21
2.2.3 Partisipasi Pemakai .....	22
2.2.3.1. Pengertian Partisipasi .....	22
2.2.3.2. Jenis-Jenis Partisipasi Pemakai .....	23
2.2.3.3. Teori Y Dari Mc Gregor Sebagai Teori	
Pendukung Partisipasi .....	24

2.2.3.4. Hubungan Partisipasi Pemakai Dengan	
Kepuasan Pemakai .....	24
2.2.4 Sistem Informasi .....	26
2.2.4.1 Pengertian Sistem.....	26
2.2.4.2 Pengertian Informasi .....	27
2.2.4.3 Sifat-Sifat Informasi.....	27
2.2.4.4 Pengertian Sistem Informasi .....	28
2.2.4.5 Siklus Pengembangan Sistem Informasi.....	29
2.2.4.6 Tipe-Tipe Informasi Yang Dibutuhkan	
Oleh Setiap Tingkatan Manajemen.....	32
2.2.4.7 Pengguna-Pengguna Informasi .....	33
2.2.4.8 Fungsi-Fungsi Yang Dijalankan Oleh	
Sistem Informasi .....	34
2.2.5 Kepuasan Pemakai.....	35
2.2.5.1 Pengertian Kepuasan Pemakai .....	35
2.2.5.2 Teori Pendukung Kepuasan Pemakai.....	35
2.2.5.3 Pentingnya Kepuasan Pemakai Dalam	
Pengembangan Sistem Informasi.....	35
2.3 Kerangka Pikir .....	37
2.4 Hipotesis .....	38



## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	39
3.1.1 Definisi Operasional .....	39
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	40
3.2 Teknik Penentuan Sampel .....	43
3.3 Teknik Analisis .....	45

## **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	52
4.1.1. Sejarah Bisnis dan Awal Berdirinya Bisnis Perusahaan .	52
4.1.2. Strategi Usaha .....	54
4.1.3. Pemasaran .....	55
4.2. Deskripsi Hasil Analisis .....	56
4.3. Uji Kualitas Data .....	60
4.3.1. Uji Validitas .....	60
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	65
4.3.3. Uji Normalitas .....	65
4.4. Analisis dan Uji Hipotesis .....	67
4.4.1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	67
4.4.2. Uji Asumsi Klasik .....	68
4.4.3. Uji Hipotesis .....	70
4.5.1. Implikasi Penelitian .....	74
4.5.2. Keterbatasan Penelitian .....	74

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan	.....	76
5.2. Saran	.....	76

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Distribusi Frekuensi Variabel Dukungan Manajemen Puncak ....	57
Tabel 4.2 : Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Pemakai Pengembang	58
Tabel 4.3 : Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Pemakai .....	59
Tabel 4.4 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pemakai .....	60
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Pada Variabel Dukungan Manajemen Puncak Putaran Ke-1 .....	61
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Pada Variabel Dukungan Manajemen Puncak Putaran Ke-2 .....	61
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Pada Variabel Komunikasi Pemakai Pengembang .....	62
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Pada Variabel Partisipasi Pemakai Putaran Ke-1 .....	63
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Pada Variabel Partisipasi Pemakai Putaran Ke-2 .....	63
Tabel 4.10: Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Pemakai Putaran Ke-1 .....	64
Tabel 4.11: Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Pemakai Putaran Ke-2 .....	64
Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4.13 : Hasil Uji Normalitas .....	66
Tabel 4.14 : Hasil Uji Normalitas Pada Residual .....	66

Tabel 4.15 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4.16 : Hasil Nilai VIF .....	69
Tabel 4.17 : Hasil Korelasi Rank Spearman .....	70
Tabel 4.18 : Nilai Fhitung .....	70
Tabel 4.19 : Hasil Uji t .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkatan Dalam Manajemen .....	11
Gambar 2 : Komunikasi .....	15
Gambar 3. Perubahan Data Menjadi Transformasi.....	27
Gambar 4. Kerangka Pikir Penelitian.....	38

# **BEBERAPA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. BANYU BIRU INOVA SURABAYA**

Oleh  
**Gading Kamandanu Jati**

## **ABSTRAK**

Pengembangan sistem informasi adalah tugas kreatif dan harus menghasilkan manfaat ekonomis bagi perusahaan PT. Banyu Biru Inova yang bergerak dalam bidang jasa. Dalam menjalankan kegiatan operasinya, PT. Banyu Biru Inova, menggunakan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Dengan komputerisasi tersebut diharapkan informasi yang dihasilkan dapat diandalkan, akurat, tepat waktu, dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pemakai di PT. Banyu Biru Inova

Populasi penelitian ini adalah manajer dan kepala bagian yang ikut andil dan berperan penting dalam pengambilan keputusan yang ada di kantor PT. Banyu Biru Inova Surabaya yang berjumlah 15 orang manajer, teknik yang digunakan adalah sensus. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk menjawab perumusan masalah, hipotesis dan tujuan penelitian.

Hasil analisis regresi linier berganda menyimpulkan bahwa penelitian yang menyatakan “diduga bahwa dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang dan partisipasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi” teruji kebenarannya.

*Kata Kunci : Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Pemakai Pengembang, Partisipasi Pemakai dan Kepuasan Pemakai*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengembangan sistem informasi yang sesuai memerlukan perpaduan dari berbagai pengetahuan tentang sistem komputer, sistem informasi, dan pengetahuan tentang bagaimana merancang dan menerapkan sebuah sistem informasi, serta bagaimana memperoleh sistem komputer yang diperlukan. Hal ini menyebabkan dibutuhkan suatu sistem informasi yang memadai. Sistem ini harus dapat menangkap, mencipta, dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif, sehingga manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi terjadinya perubahan kondisi yang membutuhkan tanggapan strategis.

Pengembangan sistem informasi diyakini merupakan upaya strategis perusahaan untuk meningkatkan kinerja sekaligus memposisikan diri di papan atas dalam suatu persaingan. Sistem informasi telah menjadi bagian strategis perusahaan untuk mencapai posisinya. Dalam perkembangannya sistem informasi tidak lagi hanya berperan sebagai fungsi pendukung atau support dalam operasi perusahaan namun lebih berperan sebagai penampung atau enabler bagi perusahaan untuk memperoleh keuntungan kompetitif.

Keterlambatan waktu pelaporan, akurasi, dan reabilitas data merupakan masalah yang menyebabkan tidak memadainya laporan informasi. Masalah ini biasanya terjadi di negara berkembang, terutama di Indonesia. Komputerisasi sistem informasi merupakan suatu alternatif yang dapat mengatasi masalah tersebut. Keunggulan penggunaan sistem informasi yang berbasis komputer, antara lain dapat memproses sejumlah transaksi dengan cepat dan terintegrasi, dapat menyimpan data dan mengambil data dalam jumlah yang besar, dapat mengurangi kesalahan matematis, menghasilkan laporan dengan tepat waktu dalam berbagai bentuk, serta dapat menjadi alat bantu pengambilan keputusan.

Fungsi sistem informasi dalam suatu organisasi adalah sebagai alat bantu pencapaian tujuan melalui penyedia informasi. Peranan paling penting dalam organisasi tetaplah manusia sebagai penentu keputusan. Peranan teknologi dalam suatu sistem informasi, pada intinya adalah sistem informasi sebagai pengganti kerja manusia. Dan dalam pengembangan sistem hal penting yang harus diperhatikan adalah faktor manusia.

Dalam tahap perencanaan dan perancangan sistem informasi seharusnya lebih, memperhatikan faktor manusia tersebut, sebab seandainya dalam tahapan tersebut yang diperhatikan adalah peran teknologinya saja, maka akan muncul permasalahan baru dari faktor manusia tersebut seperti timbulnya ketidakpuasan dalam pekerjaan yang tentu saja akan sangat merugikan organisasi tersebut.



Manajer puncak suatu perusahaan adalah para eksekutif pada puncak organisasi perusahaan yang bertanggung jawab atas kelangsungan hidup dan kesuksesan perusahaan. Dalam suatu perusahaan besar, manajer puncak dapat menjadi penyusun strategi, pembangun organisasi dan pemimpin personal. Disamping itu manajer puncak tidak hanya berfungsi sebagai pemberi perintah tetapi berfungsi sebagai mediator dan motivator yang baik yang mempunyai kecakapan dalam pendidikan dan motivasi karyawan serta mengevaluasi kerja mereka. Mengingat perannya yang sangat penting sebagai penyusun strategi perusahaan, dukungan manajemen puncak merupakan faktor yang penting dalam penerapan teknologi informasi dan berpengaruh pada kesuksesan pengembangan sistem informasi dan lebih khusus lagi pada perencanaan sistem informasi.

Dukungan dan keterlibatan manajemen puncak ini memegang peranan yang penting dalam setiap siklus pengembangan sistem dan keberhasilan implementasi sistem informasi. Dukungan tersebut penting tidak hanya alokasi sumber daya yang diperlukan untuk pengembangan tersebut, namun penting bagi strong signal bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan suatu yang penting. Selain itu juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi, yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam setiap tahap pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemakai, oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem akan meningkat dengan adanya dukungan dari

manajemen puncak. Selain dengan adanya dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai juga dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Hubungan ini perlu dilakukan pada fase proses pengembangan sistem informasi yang berbeda-beda. Apabila pemakai berkomunikasi secara efektif akan memudahkan pertukaran informasi yang sangat penting sekali bagi penentuan kebutuhan sistem dan keberhasilan usaha pengembangan sistem informasi. Struktur organisasi perusahaan baik desentralisasi atau sentralisasi juga akan mempengaruhi tingkat kebutuhan akan informasi yang perlu disediakan dalam suatu perusahaan. Perbedaan struktur organisasional akan mengakibatkan terjadinya perbedaan dalam kebutuhan akan informasi karena tugas dan tanggung jawab yang dihadapi berbeda

Pengembangan sistem informasi adalah tugas kreatif dan harus menghasilkan manfaat ekonomis bagi perusahaan PT. Banyu Biru Inova yang bergerak dalam bidang jasa. Dalam menjalankan kegiatan operasinya, PT. Banyu Biru Inova, menggunakan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer. Dengan komputerisasi tersebut diharapkan informasi yang dihasilkan dapat diandalkan, akurat, tepat waktu, dan berkualitas.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada para seksi dan subseksi PT. Banyu Biru Inova, peneliti menemukan bahwa mereka kurang puas dengan sistem informasi yang dihasilkan. Hal ini disebabkan oleh informasi yang dihasilkan kurang sesuai dengan keinginan mereka dalam hal laporan atau tampilan, peralatan yang masih kurang lengkap dan

dokumentasi. Serta laporan yang dihasilkan masih menimbulkan salah penafsiran bagi beberapa kepala seksi dan subseksi.

Kepuasan pemakai adalah hal yang sangat penting dalam proses pengembangan sistem informasi. Karena tujuan dari sistem informasi adalah memenuhi kebutuhan pemakai akan informasi yang mereka perlukan.

Dan penelitian mengenai pengaruh dukungan manajemen puncak, partisipasi, komunikasi terhadap kepuasan pemakai juga pernah dilakukan (Setianingsih dan Indriantoro, 1998). Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara manajemen puncak dan partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai, sedangkan komunikasi pemakai tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemakai begitu juga dengan penelitian yang dilakukan (Ratih Dwi Lestari, 2006 ) mempunyai pengaruh yang positif antara dukungan manajemen puncak, partisipasi dan komunikasi terhadap kepuasan pemakai. Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan dan fenomena yang terjadi pada lingkungan perusahaan maka hal tersebut menarik peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Banyu Biru Inova”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Apakah dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam keefektifan pengembangan sistem informasi akuntansi”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, secara garis besar penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pemakai di PT. Banyu Biru Inova.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan tentang perlunya pengembangan sistem informasi pada perusahaan.

### **b. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian dapat sebagai acuan bagi penelitian dimasa yang akan datang.