

**PENGARUH DUKUNGAN *TOP MANAGEMENT*, KEMAMPUAN TEKNIK
PERSONAL, DAN KETERLIBATAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI PADA PELAYANAN JASA KEUANGAN
PT POS INDONESIA (PERSERO) KEDIRI**

SKRIPSI



Diajukan oleh :

DHINA NIRMALA

1613010224/FEB/EA

**Kepada
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2020**

**PENGARUH DUKUNGAN *TOP MANAGEMENT*, KEMAMPUAN TEKNIK
PERSONAL, DAN KETERLIBATAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI PADA PELAYANAN JASA KEUANGAN
PT POS INDONESIA (PERSERO) KEDIRI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Akuntansi**



Diajukan oleh :

Dhina Nirmala

1613010224/FEB/EA

**Kepada
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2020**

SKRIPSI

PENGARUH DUKUNGAN *TOP MANAGEMENT*, KEMAMPUAN TEKNIK
PERSONAL, DAN KETERLIBATAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI PADA PELAYANAN JASA KEUANGAN
PT POS INDONESIA (PERSERO) KEDIRI

Disusun Oleh :

DHINA NIRMALA
1613010224/FE/EA

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 29 April 2020

Pembimbing
Pembimbing Utama

Dra. Ec. Anik Yuliati, M.Aks
NIP. 19610831 199203 2001

Tim Penguji
Ketua

Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks., C.M.A
NIP. 19661011 199203 2001

Anggota

Drs. Ec. R. Sjarief Hidajat, M.Si
NIP. 19600614 198803 1001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT
NIP. 19590828 199003 1001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH DUKUNGAN *TOP MANAGEMENT*, KEMAMPUAN TEKNIK
PERSONAL DAN KETERLIBATAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI PADA PELAYANAN JASA KEUANGAN
PT POS INDONESIA (PERSERO) KEDIRI**

Yang diajukan

DHINA NIRMALA
1613010224/FE/EA

disetujui untuk Ujian Lisan oleh

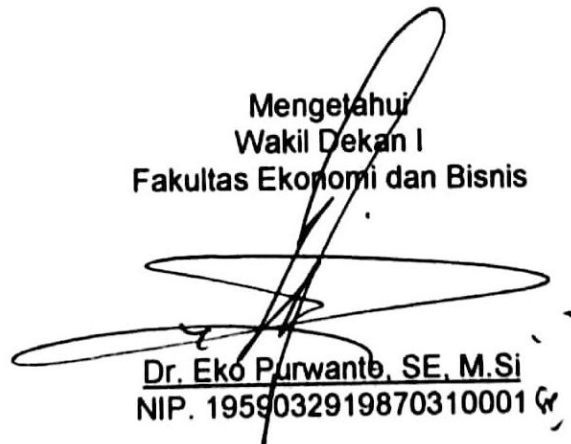
Pembimbing Utama



Dra. Ec. Anik Yuliati, M.Aks.
NIP. 19610831 199203 2001

Tanggal : 18 April 2020

Mengetahui
Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Eko Purwanto, SE, M.Si
NIP. 1959032919870310001

LEMBAR PENGESAHAN

USULAN PENELITIAN

**PENGARUH DUKUNGAN *TOP MANAGEMENT*, KEMAMPUAN TEKNIK
PERSONAL DAN KETERLIBATAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI PADA PELAYANAN JASA KEUANGAN
PT POS INDONESIA (PERSERO) KEDIRI**

Yang diajukan

Dhina Nirmala
1613010224/FE/EA

telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama



Dra. Ec. Anik Yuliati, M.Aks.
NIP. 19610831 199203 2001

Tanggal : 18 April 2020

Mengetahui
Koordinator Program Studi



Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA
NIP. 19661011 199203 2001

USULAN PENELITIAN

PENGARUH DUKUNGAN *TOP MANAGEMENT*, KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL, DAN KETERLIBATAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PELAYANAN JASA KEUANGAN PT POS INDONESIA (PERSERO) KEDIRI

Yang diajukan

Dhina Nirmala
1613010224/FE/EA

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh

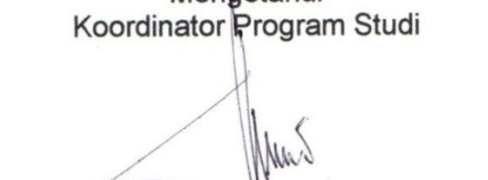
Pembimbing Utama



Dra. Ec. Anik Yulianti, M.Aks.
NIP. 19610831 199203 2001

Tanggal : 16-12-2019

Mengetahui
Koordinator Program Studi



Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA
NIP. 19661011 199203 2001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH DUKUNGAN *TOP MANAGEMENT*, KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL, DAN KETERLIBATAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PELAYANAN JASA KEUANGAN PT POS INDONESIA (PERSERO) KEDIRI.”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik.

Tidak lupa dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE. MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, Msi selaku Kepala Progdik Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Ibu Dra. Ec. Sari Andayani, M.Aks, CMA selaku Ketua Koordinator Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dra. Ec. Anik Yuliaty, M.Aks. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran, dukungan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Erry Andhaniwati, M.Aks., Ak.,C.A. selaku Dosen Wali yang telah memberikan saran dan masukan selama kegiatan perkuliahan.
7. Seluruh staf pengajar, Bapak dan Ibu Dosen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bekal yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Pihak PT Pos Indonesia (Persero), terimakasih telah mengizinkan untuk menjadi tempat penelitian dan membantu serta memberi arahan selama pelaksanaan penelitian.
9. Para Manajer, staf, dan kepala kantor pos cabang PT Pos Indonesia (Persero) Kediri yang telah meluangkan waktunya menjadi responden penelitian.
10. Orang tua, adek nadya dan segenap keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa restu, serta kasih sayang yang tiada hentinya.
11. Untuk M. Fabrialan Brahmantyo yang selalu menemani, memberikan doa, dukungan serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

12. Sahabat-sahabat tercinta saya mulai dari SD, SMP, SMA hingga kuliah yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan permasalahan, menjadi penyemangat, dan menghibur selama proses mengerjakan skripsi.
13. Teman-teman jurusan akuntansi angkatan 2016 untuk segala bantuannya.
14. Semua pihak yang membantu dalam proses penulisan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapatkan imbalan di sisi Allah SWT sebagai amalan ibadah. Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca untuk perbaikan dimasa mendatang.

Surabaya, 23 Maret 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Teori TAM	16
2.2.2 Dukungan <i>Top Management</i>	18
2.2.3 Kemampuan Teknik Personal	19
2.2.4 Keterlibatan Pemakai Sistem	20
2.2.5 Sistem Informasi Akuntansi.....	21
2.2.5.1 Pengertian Sistem.....	21
2.2.5.2 Pengertian Informasi.....	21
2.2.5.3 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.....	23
2.2.5.4 Perkembangan Sistem Informasi Akuntansi	24
2.2.5.5 Tujuan dan Fungsi Sistem Informasi Akuntansi.....	26
2.2.5.6 Peran Akuntan dalam Sistem Informasi Akuntansi	28
2.2.5.7 Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer	29
2.2.5.8 Peran Sistem Informasi Akuntansi dalam Organisasi	

Perusahaan	32
2.2.5.9 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi	34
2.2.5.10 Pelayanan Jasa Keuangan	35
2.3 Kerangka Pikir	36
2.3.1 Pengaruh Dukungan <i>Top Management</i> Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Pelayanan Jasa Keuangan	36
2.3.2 Pengaruh Kemampuan Teknik Personal Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Pelayanan Jasa Keuangan	37
2.3.3 Pengaruh Keterlibatan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Pelayanan Jasa Keuangan	38
2.4 Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Objek Penelitian.....	41
3.1.1 Jenis Penelitian	41
3.1.2 Objek Penelitian	41
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.2.1 Definisi Operasional	42
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	44
3.3 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	49
3.3.1 Populasi	49
3.3.2 Sampel.....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4.1 Jenis Data	50
3.4.2 Sumber Data.....	50
3.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	51
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	51

3.5.1.1 Uji Validitas	51
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	52
3.5.2 Uji Normalitas Data	52
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.5.3.1 Multikolinieritas	53
3.5.3.2 Heteroskedastisitas.....	53
3.5.4 Teknik Analisis	54
3.5.5 Uji Hipotesis	55
3.5.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Kecocokan Model Uji F)	55
3.5.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)	56
3.5.5.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data Penelitian	58
4.1.1 Sejarah Singkat PT Pos Indonesia (Persero)	58
4.1.2. Visi dan Misi PT Pos Indonesia (Persero)	59
4.1.3. Struktur Organisasi	60
4.2. Deskripsi Responden.....	61
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	65
4.3.1. Variabel Dukungan Top Management (X_1).....	65
4.3.2. Variabel Kemampuan Teknik Personal (X_2)	67
4.3.3. Variabel Keterlibatan Pemakai (X_3).....	69
4.3.4. Variabel Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Y)	71
4.4. Hasil Analisis Data	73
4.4.1. Uji Kualitas Data.....	73
4.4.1.1. Uji Validitas	73
4.4.1.2. Uji Reliabilitas	76
4.4.2. Uji Normalitas.....	77
4.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	77

4.4.3.1. Uji Multikolinieritas	78
4.4.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	79
4.4.4. Uji Regresi Linier Berganda	79
4.4.5. Uji Hipotesis	82
4.4.5.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Kecocokan Model Uji F)	82
4.4.5.2. Koefisien Determinasi (R^2)	83
4.4.5.3. Uji Signifikansi Parsial (t).....	83
4.5. Pembahasan.....	85
4.5.1. Pengaruh Dukungan <i>Top Management</i> Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Pelayanan Jasa Keuangan	86
4.5.2. Pengaruh Kemampuan Teknik Personal Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Pelayanan Jasa Keuangan	87
4.5.3. Pengaruh Keterlibatan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Pelayanan Jasa Keuangan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	90
5.2. Saran	90
5.3. Implikasi.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Layanan Jasa Keuangan Tahun 2016-2018	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu dan Sekarang	14
Tabel 4.1 Deskripsi Tugas Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	61
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan	63
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Kerja	65
Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Variabel Dukungan <i>Top Management</i> (X1)	66
Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang Variabel Kemampuan Teknik Personal (X2)	68
Tabel 4.9 Tanggapan Responden tentang Variabel Keterlibatan Pemakai (X3)	70
Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang Variabel Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Y)	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan <i>Top Management</i> (X1)	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Teknik Personal (X2).....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan Pemakai (X3).....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Y)	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	79
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	82

Tabel 4.21 Hasil koefisien Determinasi (R^2)	83
Tabel 4.22 Hasil Uji t.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kerangka Pikir	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Kediri	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Daftar Sampel
- Lampiran 4 : Tabulasi Data
- Lampiran 5 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 7 : Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 : Analisis Regresi Linier Berganda

PENGARUH DUKUNGAN *TOP MANAGEMENT*, KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL, DAN KETERLIBATAN PEMAKAI TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PELAYANAN JASA KEUANGAN PT POS INDONESIA (PERSERO) KEDIRI

Dhina Nirmala

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi berpengaruh pada bidang akuntansi dan banyak membantu dalam meningkatkan sistem informasi akuntansi perusahaan. Sistem informasi akuntansi yang baik maka dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan menghasilkan informasi yang berkualitas. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui pengaruh Dukungan *Top Management*, kemampuan teknis personal, dan keterlibatan pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. Penelitian ini dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) Kediri pada pelayanan jasa keuangan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh sebanyak 46 responden pengguna sistem informasi akuntansi. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan *SPSS 25 For Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kemampuan Teknik Personal (X2) tidak berpengaruh signifikan, sedangkan Dukungan *Top Management* (X1) dan Keterlibatan Pemakai (X3) berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi (Y) pada pelayanan jasa keuangan PT Pos Indonesia (Persero) Kediri.

Kata Kunci: Dukungan *Top Management* (X1), Kemampuan Teknik Personal (X2), Keterlibatan Pemakai (X3).

**THE INFLUENCE OF TOP MANAGEMENT SUPPORT, PERSONAL
TECHNICAL CAPABILITIES, AND USER INVOLVEMENT IN THE
PERFORMANCE OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM ON FINANCIAL
SERVICES OF PT POS INDONESIA (PERSERO) KEDIRI**

Dhina Nirmala

ABSTRACT

The development of information technology is influential in the field of accounting and helps a lot in improving the company's accounting information system. A good accounting information system can improve the company's performance and produce quality information. The purpose of this research is to test and determine the influence of Top Management support, personal technical. This research was conducted at PT Pos Indonesia (Persero) Kediri on financial services. This research uses quantitative methods using primary data obtained from the dissemination of questionnaires. The samples in this study used saturation sampling methods as much as 46 respondents to accounting information system users. The technical analysis of data used in this study is a multiple linear regression analysis with the help of SPSS 25 For Windows. The results showed that partial Personal technical capability (X2) has no significant effect, while Top Management support (X1) and user Engagement (X3) have significant positive impact on the performance of Accounting information System (Y) on the financial services of PT Pos Indonesia (Persero) Kediri.

Keywords: Top Management support (X1), Personal engineering capabilities (X2), user Engagement (X3).