

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI  
KEMUDAHAN DAN KUALITAS SISTEM INFORMASI  
AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM  
INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS *E-COMMERCE* PADA  
APLIKASI TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**

Oleh:

CRESSENDO DIK KARTAPUTU

1932150028



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2023**

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI  
KEMUDAHAN DAN KUALITAS SISTEM INFORMASI  
AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM  
INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS *E-COMMERCE* PADA  
APLIKASI TOKOPEDIA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi (S.Ak) Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

CRESSENDO DIK KARTAPUTU

1932150028



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2023**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cressendo Dik Kartaputu

NIM : 1932150028

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi berbasis *E-commerce* pada Aplikasi Tokopedia” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 10 Juli 2023



Cressendo Dik Kartaputu



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS *E-COMMERCE* PADA APLIKASI TOKOPEDIA

Oleh:

Nama : Cressendo Dik Kartaputu  
NIM : 1932150028  
Program Studi : Akuntansi  
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 10 Juli 2023

Menyetujui:

Pembimbing I

(Humala Situmorang, S.E., M.M., M.Ak)  
NIDN: 0318086507

Pembimbing II

(Dr. Melinda Malau, S.E., M.M.)  
NIDN: 0324108205

Ketua Program Studi Akuntansi

(Frangky Yosua Sitorus, S.E.,  
M.M., Ak., CA.)  
NIDN: 0323026904

Dekan



(Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani,  
M.A.)  
NIDN: 0015096301



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI**

Pada 10 Juli 2023 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:



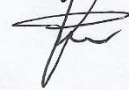
Nama : Cressendo Dik Kartaputu

NPM : 1932150028

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi berbasis *E-Commerce* pada Aplikasi Tokopedia” oleh tim penguji yang terdiri dari :

	Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1	Dr. Melinda Malau, S.E., M.M., CPA., CBV., CFRM., CFA.	, Sebagai Ketua	
2	Kuncu Saragih, S.E., Ak., M.M., CA.	, Sebagai Anggota	
3	Humala Situmorang, S.E., M.M., M.Ak., Ak., CA., CPA.	, Sebagai Anggota	

Jakarta, 10 Juli 2023



## UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

### Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Skripsi

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cressendo Dik Kartaputu  
NIM : 1932150028  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
Judul : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi berbasis E-commerce pada Aplikasi Tokopedia

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta

Pada Tanggal 10 Juli 2023

Yang menyatakan



Cressendo Dik Kartaputu

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas Kasih dan Karunia-Nya maka penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi berbasis *E-commerce* pada Aplikasi Tokopedia.”

Penelitian ini dibuat dengan tujuan sebagai skripsi penulis , serta sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk menempuh Sidang Ujian Sarjana serta untuk mendapatkan gelar Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia (FEB-UKI).

Penulis mengakui bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, menghadapi berbagai kendala yang tidak sedikit. Penulis juga memahami jika skripsi ini masih memiliki kekurangan karena keterbatasan kemampuan penulis. Namun, berkat bantuan serta kontribusi dari berbagai pihak, penulisan dan penyusunan skripsi ini berhasil diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Dhaniswara K. Hardjono, SH., MH., MBA. sebagai Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, M.A sebagai Dekan Faktultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.
3. Frangky Yosua Sitorus, SE., M.M.Ak sebagai Kaprodi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.
4. Humala Situmorang, S.E., M.M., M.Ak., Ak., CA., CPA. sebagai Dosen Pembimbing Materi yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Dr. Melinda Malau, S.E., M.M., CPA., CBV., CFRM., CFA. sebagai Dosen Pembimbing Teknis yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk

membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Indra Halim, S.E., iM.Ak., Ak., CA., CPA., ASEAN CPA sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi dan staf FEB UKI yang ikut serta dalam memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini, semoga ilmu dan pengalaman yang diberikan dapat didedikasikan untuk kesuksesan penulis di kemudian hari.
8. Kedua Orang Tua yang telah mendoakan dan memberikan segala bentuk motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI terkhususnya teman-teman Program Studi Akuntansi untuk semua momen bahagia dan pengalaman yang telah dilewati bersama-sama selama ini.
10. Yang terkasih Ratna Putri Prabantari yang telah menemani dan memberikan dukungan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 10 Juli 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJIAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
E. Kontribusi Penelitian.....	9
1. Kontribusi Teoritis .....	9
2. Kontribusi Praktis .....	10
3. Kontribusi Kebijakan.....	10
F. Sistematika Penelitian .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
A. <i>Grand Theory</i> .....	12
1. Teori Kepuasan Pengguna .....	12
B. <i>Middle Theory</i> .....	13

1.	<i>Technology Acceptance Model</i> .....	13
C.	Landasan Konseptual .....	14
1.	Akuntansi .....	14
2.	Sistem Informasi .....	14
3.	Sistem Informasi Akuntansi.....	14
4.	<i>E-commerce</i> .....	16
5.	Tokopedia.....	17
6.	Kepuasan Pengguna (Y) .....	18
a.	Definisi Kepuasan Pengguna .....	18
b.	Aspek-aspek Kepuasan Pengguna.....	19
c.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna .....	19
7.	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X3).....	20
a.	Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.....	20
b.	Aspek-aspek Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....	20
c.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....	21
8.	Persepsi Kemudahan (X2) .....	23
a.	Definisi Persepsi Kemudahan .....	23
b.	Aspek-aspek Persepsi Kemudahan .....	23
c.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Kemudahan .....	24
9.	Persepsi Kegunaan (X1) .....	25
a.	Definisi Persepsi Kegunaan .....	25
b.	Aspek-aspek Persepsi Kegunaan.....	26
c.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Kegunaan.....	27
10.	Penelitian Terdahulu .....	28
11.	Kerangka Pemikiran .....	33

12. Pengembangan Hipotesis .....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sampel .....	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel .....	41
C. Data Penelitian .....	42
D. Metode Pengumpulan Data .....	42
E. Skala Pengukuran.....	42
F. Variabel Operasional .....	43
1. Variabel Independen (X).....	43
2. Variabel Dependen (Y) .....	44
G. Metode Analisis Data .....	46
H. Analisis Deskriptif Data .....	46
I. Uji Validitas.....	46
J. Uji Reliabilitas .....	47
K. Uji Asumsi Klasik .....	48
1. Uji Normalitas.....	48
2. Uji Multikolinearitas.....	48
3. Uji Heteroskedastisitas .....	49
L. Uji Regresi Linear Berganda.....	49
M. Uji Hipotesis.....	50
1. Uji Parsial (Uji t).....	50
2. Uji Simultan (Uji F).....	51
3. Uji Koeffisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	51
N. Alur Penelitian .....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	53
A. Deskripsi Data Penelitian .....	53
B. Analisis Statistik Deskriptif .....	54
1. Analisis Deskripsi Variabel X1 .....	55
2. Analisis Deskripsi Variabel X2 .....	57
3. Analisis Deskripsi Variabel X3 .....	58
4. Analisis Deskripsi Variabel Y .....	60
C. Uji Validitas .....	61
1. Uji Validitas Variabel X1 .....	62
2. Uji Validitas Variabel X2 .....	63
3. Uji Validitas Variabel X3 .....	63
4. Uji Validitas Variabel Y .....	64
D. Uji Reliabilitas .....	64
E. Uji Asumsi Klasik .....	65
1. Uji Normalitas .....	65
2. Uji Multikolinearitas .....	66
3. Uji Heteroskedastisitas .....	67
F. Uji Regresi Linear Berganda .....	68
G. Uji Hipotesis .....	69
1. Uji Parsial (Uji t) .....	69
2. Uji Simultan (Uji F) .....	70
4. Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
I. Pembahasan .....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	75
A. Simpulan .....	75
B. Implikasi Penelitian .....	76

C. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	83



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung Tokopedia 2019-2023 .....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1	Pilihan Jawaban.....	43
Tabel 3.2	Variabel Operasional .....	44
Tabel 3.3	Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i> .....	47
Tabel 3.4	Tingkatan Nilai Koefisiensi Determinasi ( <i>R2</i> ) .....	52
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.2	Responden Menggunakan Aplikasi Tokopedia .....	53
Tabel 4.3	Reponden Berdomisili di Kota Depok .....	54
Tabel 4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban Variabel X1 .....	55
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban Variabel X2 .....	57
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Variabel X3 .....	58
Tabel 4.8	Frekuensi Jawaban Variabel Y .....	60
Tabel 4.10	<i>Summary of Case Processing</i> .....	62
Tabel 4.11	Uji Validitas Variabel X1.....	62
Tabel 4.12	Uji Validitas Variabel X2.....	63
Tabel 4.13	Uji Validitas Variabel X3.....	63
Tabel 4.14	Uji Validitas Variabel Y .....	64
Tabel 4.15	Uji Reliabilitas Variabel .....	64
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas Data.....	65
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4.17	Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pengunjung <i>E-commerce</i> pada Kuartal IV 2022 .....	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1	Alur Penelitian .....	52
Gambar 4.1	<i>Chart</i> Uji Normalitas .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

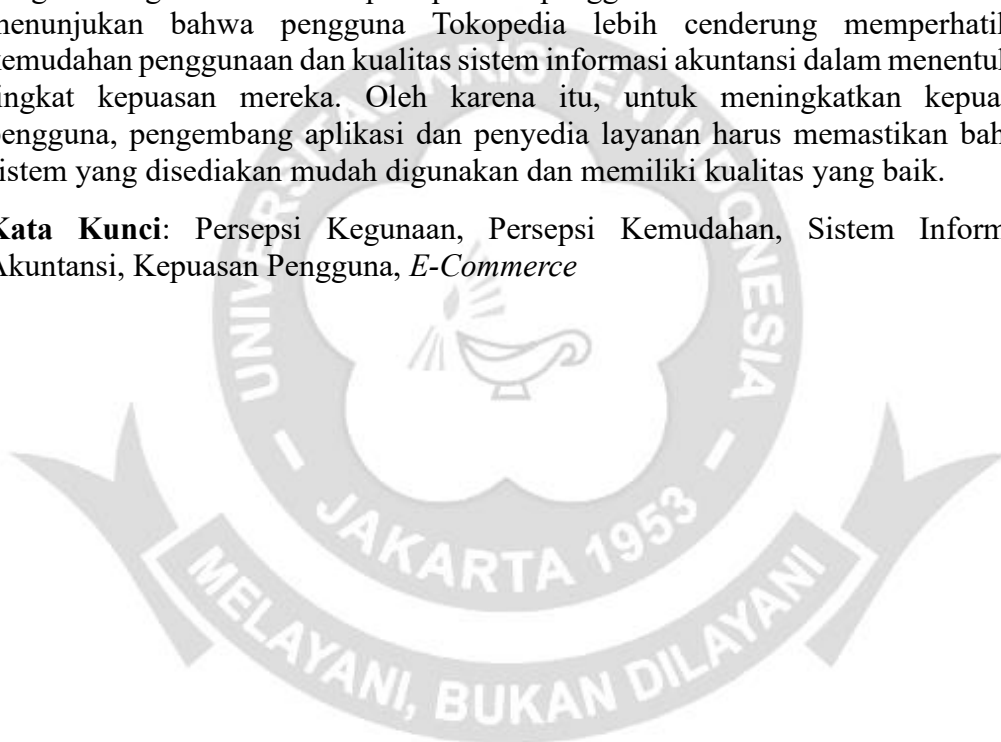
Lampiran 1	Analisis Statistik Deskriptif .....	83
Lampiran 2	Validitas X1 .....	83
Lampiran 3	Validitas X2 .....	84
Lampiran 4	Validitas X3 .....	84
Lampiran 5	Validitas Y .....	85
Lampiran 6	Reliabilitas X1 .....	86
Lampiran 7	Reliabilitas X2 .....	86
Lampiran 8	Reliabilitas X3 .....	86
Lampiran 9	Reliabilitas Y .....	86
Lampiran 10	Uji Normalitas .....	86
Lampiran 11	Uji Kolinearitas .....	87
Lampiran 12	Uji Heterokedastisitas .....	88
Lampiran 13	Uji Parsial (Uji t) .....	89
Lampiran 14	Uji Simultan (Uji F) .....	89
Lampiran 15	Uji Koefisiensi Determinasi .....	89
Lampiran 16	Tabel Nilai r Tabel .....	90
Lampiran 17	Kuisisioner Penelitian .....	90
Lampiran 18	Jawaban Responden X1 .....	94
Lampiran 19	Jawaban Responden X2 .....	97
Lampiran 20	Jawaban Responden X3 .....	101
Lampiran 21	Jawaban Responden Y .....	104
Lampiran 22	Data Diri Penulis .....	108



## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan demi memahami pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis *e-commerce* pada aplikasi Tokopedia. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif. Data pada penelitian ini didapat melalui kuisioner yang disebarakan kepada pengguna aplikasi Tokopedia yang berdomisili di Kecamatan Sukamajaya Kota Depok sebanyak 100 responden. Proses analisis di sini menggunakan SPSS 25. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna, sedangkan persepsi kemudahan dan kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif dan signifikan. Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna Tokopedia lebih cenderung memperhatikan kemudahan penggunaan dan kualitas sistem informasi akuntansi dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, pengembang aplikasi dan penyedia layanan harus memastikan bahwa sistem yang disediakan mudah digunakan dan memiliki kualitas yang baik.

**Kata Kunci:** Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Sistem Informasi Akuntansi, Kepuasan Pengguna, *E-Commerce*



## **ABSTRACT**

*This research aims to explore the impact of perceived utility, perceived ease of use, and the quality of e-commerce-based accounting information systems on user satisfaction with the Tokopedia application. The research adopts a quantitative approach, and data is collected through questionnaires distributed to Tokopedia application users residing in the Sukamajaya District of Depok City, with a total of 100 respondents. The data analysis method used in this study is SPSS 25. The findings suggest that while perceived usefulness does not significantly contribute to user satisfaction, perceived ease of use and the quality of the accounting information system do have a positive and significant impact. Additionally, it is observed that perceived usefulness, perceived ease of use, and the quality of the accounting information system collectively influence user satisfaction significantly. These results imply that Tokopedia users prioritize ease of use and the quality of the accounting information system when evaluating their satisfaction levels. Therefore, to enhance user satisfaction, application developers and service providers must ensure that the provided system is user-friendly and of high quality.*

**Keywords:** *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Accounting Information System, User Satisfaction, E-Commerce*

