



**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN SISTEM, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNAAN SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI PADA APLIKASI SHOPEE PINJAMAN**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ekonomi
Pada Minat Program Studi Akuntansi*

Diajukan Oleh :

JESSICA ELIZABETH HERMAN

N.I.M : 19.104386

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER

2022

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER

**ANALISI PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN, PERSEPSI KEMANAN SISTEM, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI PADA APLIKASI SPINJAM**

Nama : Jessica Elizabeth Herman
Nim : 19104386
Program Studi : Akuntansi
Mata kuliah Dasar : Sistem Informasi Akuntansi

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Asisten


Dr. Lia Rachmawati, S.E., M.Ak
NIDN : 0706128203


Hamzah Fansuri Yusuf., S.E., M.M
NIDN : 02700046901

Mengetahui,

Ka. Prodi Akuntansi


Nurshadrina Kartika Sari, S.E., M.M
NIDN : 0714088901

PERSETUJUAN SKRIPSI

INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER

**ANALISI PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN, PERSEPSI KEMANAN SISTEM, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI PADA APLIKASI SPINJAM**

Telah dipertahankan Tim Penguji Skripsi pada :

Hari/Tanggal : Juni 2023
Jam :
Tempat : ITS Mandala Jember

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Wiwik Fitria Ningsih, S.E., M.Akun
Sekretaris Penguji

Hamzah Fansuri Yusuf., S.E., M.M
Sekretaris Penguji

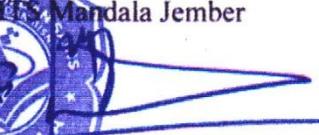
Dr. Lia Rachmawati, S.E., M.Ak
Anggota Penguji



Mengetahui

Ketua Program Studi,
Akuntansi

Nurshadrina Kartika Sari, S.E., M.M
NIDN : 0714088901

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
ITS Mandala Jember

Dr. Muhammad Firdaus S.P., M.M., M.P.
NIDN : 008077101

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jessica Elizabeth Herman
NIM : 19104386
Program Studi : Akuntansi
Minat Studi : Sistem Informasi Akuntansi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **ANALISI PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEMAMAN SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA APLIKASI SHOPEE PINJAMAN** Merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya skripsi yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Jessica Elizabeth Herman

MOTTO

“Orang bodoh mencari kebahagiaan di kejauhan, orang bijak menumbuhkannya
dibawah kakinya.”

James Oppenheim

“jika kamu ingin bahagia, bahagialah”

Leo Tolstoy

“Hidup tak semulus paha cherrybelle.”

Jessica Elizabeth Herman

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan berupa Iman, Islam dan juga kesehatan serta kekuatan kepada penulis, walaupun dengan langkah tertatih-tatih namun dengan penuh keyakinan dan ridho Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sembari dengan senantiasa berdoa semoga kita semua termasuk orang-orang yang diberkahi-Nya. Selanjutnya shalawat dan salam disampaikan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa risalah Islam berupa ajaran yang hak lagi sempurna bagi manusia dan seluruh penghuni alam ini.

Skripsi ini dibuat untuk melengkapi tugas-tugas perkuliahan dan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S1 Ekonomi pada Minat Studi Akuntansi di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember, dengan judul : **“Analisis Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Pada Aplikasi Shopee Pinjaman”**.

Penulis tidak dapat berjalan sendiri dalam menyelesaikan skripsi ini tanpa doa, bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, SP, MM, MP selaku Dekan Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

3. Ibu Nurshadrina Kartika Sari, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang telah memberi semangat, dukungan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Lia Rachmawati, S.E., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing Utama yang sering menjadi tempat berkeluh kesah, yang telah meluangkan waktu, perhatian dan kesabaran selama penyusunan skripsi ini.
5. Hamzah Fansuri Yusuf., S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Asisten yang dengan penuh perhatian dan kesabaran serta selalu memberi masukan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh civitas akademika ITS Mandala Jember yang memberikan saya ilmu dan pengalaman berharga selama kurang lebih 4 tahun menempuh pendidikan di ITS Mandala Jember.
7. Kedua orang tua saya Herman dan Titin R yang telah memberikan curahan kasih sayang, perhatian, pengorbanan, bimbingan serta doa. sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat dan tanggung jawab.
8. Kakak Tercinta saya Shierly Febrina Maharani dan Irfan Bahtiar yang selalu mendoakan dan memberikan saya semangat dan motivasi serta menjadi donatur selama saya berkuliah.
9. Kepada Ardiansyah Zuhri Prasetyo Karena berkat kesabar, cintanya serta waktu yang diluangkan untuk menemani setiap langkah proses dihidup saya, membantu dan memberikan support yang tulus bisa membawa saya hingga ke titik sekarang ini.

10. Kepada Penduduk Setempat Mbois (Mareta, Leni, Anggi, Putri, Weni) dan Yanuar Musri yang sangat saya cintai yang telah menghantarkan saya sampai titik ini.
11. Kepada Manyways band saya tercinta, yang telah menghibur saya disaat saya letih, lemah, lesu saat pengerjaan tugas akhir ini.
12. Kepada teman-teman Akuntansi angkatan 19 Yang saling menyemangati, memotivasi serta menjadi teman curhat, teman sambat dan berkeluh kesah.

Penulis menyadari bahwa penyusunan maupun penyajian skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf atas semua kekurangan dalam skripsi ini dan menerima dengan senang hati segala bentuk kritik maupun saran yang membangun. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca pada umumnya.

Terima kasih.

Jember, 29 Juli 2022

Penulis

Jessica Elizabeth Herman

19104386

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemanfaatan, kemudahan, keamanan sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi pada aplikasi shopee. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan yaitu data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu kuisisioner dan studi pustaka. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrument data, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi kemanfaatan, kemudahan, keamanan sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikansi sebesar 0,096, tetapi kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan.

Kata Kunci : Persepsi kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

By Jessica Elizabeth Herman

Lia Rachmawati

Hamzah Fansuri

Accounting Study Program

ITS Mandala Jember

This study aims to analyze the effect of perceptions of usefulness, convenience, system security and service quality on the satisfaction of using accounting information systems in the shopee application. This type of research used is quantitative research. The data used is primary data with data collection techniques, namely questionnaires and literature study. The data analysis method used is the instrument data test, classical assumption test, multiple linear regression, and hypothesis testing. The results showed that perceived usefulness, convenience, system security and service quality did not simultaneously influence user satisfaction because the significance value was 0.096, but service quality had a positive and significant effect.

Keywords: Perceived usefulness, Perceived Convenience, Perceived System Security, Service Quality, User Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teori	20

2.3 Kerangka Konseptual	29
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Gambaran Objek Penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel	34
3.3. Jenis Penelitian.....	35
3.4. Identifikasi Variabel Penelitian.....	35
3.5. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.6. Metode Pengumpulan Data	40
3.7. Metode Analisis Data.....	42
3.8. Keabsahan Data.....	44
3.9. Uji Asumsi Klasik	45
3.10. Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.11. Uji Hipotesis Penelitian.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	50
4.1. Deskripsi dan Gambaran Umum Penelitian	50
4.2. Analisis Hasil Penelitian	58
4.3. Interpretasi.....	67
BAB V PENUTUP	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Implikasi.....	73

5.3. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kategori OnlineShop Tahun 2018-2022.....	14
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	62
Tabel 3.1 Skor Instrumen Penelitian	67
Tabel 3.2 Klasifikasi Rentang Skala Nilai TCR	75
Tabel 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.2 Distribusi Lama Bekerja.....	52
Tabel 4.3 Hasil Tabulasi	53
Tabel 4.4 Persepsi Kemudahan	54
Tabel 4.5 Hasil Tabulasi Keaman Sistem	55
Tabel 4.6 H Hasil Tabulasi Kualitas Layanan	56
Tabel 4.7 Hasil Tabulasi Kepuasan Pengguna	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.11 Hasil Multikolinieritas	61
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji t Parsial	65
Tabel 4.14 Hasil F Simultan.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas Metode Scaterrplot	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 : Hasil Uji Normalitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Multikolinieritas

Lampiran 7 : Hasil Uji Heterokedastisitas

Lampiran 8 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perekonomian adalah salah satu contoh atau aspek penting didalam suatu negara termasuk Indonesia. Perkembangan ekonomi yang sejalan dengan majunya teknologi yang lambat laun makin pesat memberikan dampak positif dalam dunia bisnis. Hal ini berkaitan juga dengan kebutuhan masyarakat yang semakin hari semakin bertambah banyak. Bertambah banyaknya kegiatan ekonomi ini juga harus didukung oleh sistem yang memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas di dunia yang semakin pesat perkembangan teknologinya. Sehingga lambat laun masyarakat akan mulai mengalami ketergantungan pada suatu sistem informasi supaya dapat lebih efektif dan efisien mlakukan kegiatan ekonominya. Sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal pengumpulan data untuk diproses menjadi informasi, lalu didistribusikan kepada pengguna dan salah satu jenisnya adalah sistem informasi akuntansi (SIA)

Sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi para penggunanya (Marshall B Romney dan Paul John Steinbart, 2014). Sistem informasi ini sendiri juga berkaitan erat dengan keinginan masyarakat di era sekarang ini untuk bisa dengan praktis dalam menunjang kesejahteraan hidup, baik dari sandang pangan dan papan, seperti contohnya saat melakukan kegiatan ekonomi bisnis. Berbicara tentang ekonomi bisnis, teknologi pun

sangat berkembang pesat dalam sektor ini, yang semakin hari semakin memudahkan baik itu penjual atau pembeli dalam menjalankan aktivitasnya. E-commerce adalah salah satu contoh perkembangan teknologi dalam bisnis dan ekonomi. Menurut Wong (2010) e-commerce adalah proses jual beli dan memasarkan barang serta jasa melalui sistem elektronik, seperti radio, televisi dan jaringan komputer atau internet. Shoppe adalah sebagian dari e-commerce yang sering digunakan oleh masyarakat. Shopee sendiri pertama kali diperkenalkan di khalayak pada tahun 2015 dengan jangkauan diberbagai negara Asia termasuk juga Indonesia. Berdasarkan Map Ecommerce yang diluncurkan oleh www.iprice.co.id, e-commerce Shopee berhasil menjadi urutan pertama yaitu menjadi top e-commerce yang sering di instal di Appstore amupun PlayStore. Pernyataan tersebut dibuktikan dari penguasaan pangsa pasar online pada table 1.1:

Table 1.1 Kategori Online Shop Tahun 2018-2022

No	Merek	2018	2019	2020	2021	2022
1	Lazada	47,4%	44,3%	41,0%	8,6%	12%
2	Shopee	10,8%	12,2%	19,5%	36,6%	54%
3	Blibli.com	6,85%	13,5%	13,2%	7,2%	5%
4	Tokopedia	6,57%	7,6%	8,0%	33,8%	27%
5	Bukalapak	7,85%	5,0%	5,3%	13,8%	2%

Sumber : laporan *Map of E-commerce in [Indonesia](#)* Tahun 2018-2022

Berdasarkan table 1.1 peringkat pertama diduduki oleh Shopee dengan presentase 54%, lalu disusul oleh Tokopedia sebesar 27%, yang terakhir adalah

Lazada sebesar 12%, yang artinya bahwa mayoritas penduduk Indonesia lebih sering menggunakan aplikasi Shopee dari pada aplikasi lainnya. Hal ini dilihat dari presentase pengunjung Shopee dari tahun ketahun semakin meningkat. Penunjang utama kenaikan presentase pengunjung Shopee setiap tahunnya juga dikarenakan oleh fitur Shopee yang semakin lengkap dan sangat memudahkan mulaidari fitur yang menggratiskan biaya pengiriman, setelah itu muncul COD atau bayar ditempat, lalu muncul pembabayaran online lewat Shopeepay, Shopee koin hingga Shopee game. Seiiring berjalannya waktu akhirnya Shopee meluncurkan fitur baru pada tahun 2019 yaitu kartu kredit digital yang bernama Shopee paylater serta Shoppe pinjaman yang akan dibahas oleh peneliti. Spinjaman atau Shopee pinjaman adalah pinjaman tunai dari aplikasi Shopee yang diberikan untuk penggunaanya dengan pengajuan yang mudah, aman dan cepat. Shopee pinjaman dikatakan aman karena sudah dilindungi dan diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) yang dikelola langsung oleh PT. Lentera Dana Nusantara. Pada era sekarang ini yaitu era teknologi, apapun kebutuhan sangat dipermudahkan khususnya dalam permodalan. Jika dulu sangat sulit melakukan pinjaman, yang sangat berbda pada era sekarang ini. dnegan adanya platform penyedia jasa pinjaman uang berbasis financial teknologi atau bisa disebut dengan pinjaman online, masyarakat makin hari makin mudah dalam pemenuhan kebutuhan, khususnya untuk kaum milenial pada saat sekarang ini.

Menurut Indonesian Millennium Report 2019, penyalahgunaan setiap transaksi online bisa terjadi kapan pun dan dimanapun saat aplikasi Shopee pinjaman dijalankan. Penyalah gunaan tersebut bisa dalam bentuk penipuan

hingga penyebaran kode OTP yang nantinya digunakan oleh pelaku untuk mengambil alih akun pengguna asli, dan melakukan pinjaman melalui Shopee pinjaman. Oleh karena itu, menurut Indonesia Millennium Report 2019 menyatakan bahwa generasi milenial atau generasi jaman sekarang dengan senang hati mengecek, spesifikasi yang mencangkup manfaat produk, kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan dalam bertransaksi dan kualitas produk dari berbagai situs e commerce sebelum memutuskan untuk membeli produk tertentu. Sasaran pengguna Shopee adalah kalangan muda yang saat ini sudah terbiasa melakukan kegiatan sehari-hari dengan bantuan gadget termasuk juga kegiatan berbelanja hingga meminjam uang untuk memenuhi kebutuhan hidup. Untuk itu Shopee hadir dengan fitur Spinjaman dalam bentuk aplikasi mobile untuk menunjang gaya hidup jaman sekarang yang semua dapat dilakukan melalui gadget agar lebih mudah dan cepat seiring dengan perkembangan teknologi jaman sekarang ini.

Teknologi yang berkaitan dengan fitur yang ada tidak boleh lepas dari kegunaan, manfaat, kualitas serta data pelanggan yang aman. Technology Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah model penerimaan teknologi yang dikemukakan oleh davis (1989). Relevansi teori TAM dalam penelitian ini untuk melihat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan teknologi dilihat dari kemanfaatan, kemudahan, kermanan dan kualitas layanan, karena ketika pengguna merasa aplikasi e-commerce Shopee dapat bermanfaat dan mudah digunakan untuk aktivitas berbelanja online maka pengguna akan lebih memilih aplikasi e-commerce Shopee untuk melakukan kegiatan transaksi jual beli secara

online yang akan berpengaruh pada kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi yang akan dibahas peneliti.

Membahas tentang kemanfaatan, kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis. F. D, 1989). Kemanfaatan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Hal ini secara tidak langsung akan mengarah kepada kemudahan saat melakukan kegiatan transaksi menggunakan aplikasi Shopee pinjaman.

Kemudahan hal yang penting dalam menunjang keberhasilan suatu fitur dalam aplikasi. Menurut Rahayu (2017) kemudahan adalah suatu kondisi dimana konsumen meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya. Untuk pertama kali bertransaksi calon pembeli akan mengalami kesulitan, karena tidak tahu cara bertransaksi secara online, yang akhirnya memutuskan untuk tidak melakukan transaksi . Oleh karena itu, banyak akun online shop yang menyediakan layanan dan fitur petunjuk bagaimana cara bertransaksi online. Bertansaksi online juga terkadang rawan dengan penyalahgunaan data yang disetor saat aktivasi pada aplikasi. Oleh karena itu sebuah aplikasi harus mempunyai keamanan sistem yang kuat.

Park dan Kim (2006) mendefinisikan keamanan sebagai “kemampuan toko online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data”, jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Ketika level jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman. Hal ini juga dikarenakan mulai gencar-gencarnya penipuan dan pembobolan menggunakan situs online, maka dari itu keamanan sistem sangat dibutuhkan dalam sebuah fitur dalam aplikasi. Dengan adanya manfaat, kemudahan dan keamanan yang kuat akan meningkatkan kualitas layanan kearah yang lebih baik.

Menurut Musqari dan dan Huda (2016) definisi kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Kualitas layanan akan mendorong terwujudnya puas atau tidaknya pada penggunaan suatu sistem atau aplikasi.

Kepuasan penggunaan dapat diartikan perasaan senang atau kecewanya seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkannya (Kotler, 2003). Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi

merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Analisis Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Pada Aplikasi Shopee Pinjaman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka permasalahan pada penelitian ini, yaitu:

- 1) Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi?
- 2) Apakah persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi?
- 3) Apakah persepsi keamanan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi?
- 4) Apakah persepsi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi?

- 5) Apakah persepsi kemanfaatan, kemudahan, keamanan system dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan system informasi akuntansi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

- 1) Membuktikan secara empiris pengaruh positif persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi.
- 2) Membuktikan secara empiris pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi.
- 3) Membuktikan secara empiris pengaruh positif persepsi keamanan sistem terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi.
- 4) Membuktikan secara empiris pengaruh positif persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi.
- 5) Membuktikan secara empiris pengaruh positif persepsi kemanfaatan, kemudahan, keamanan system dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan system informasi akuntansi

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini, dapat memberikan Manfaat bagi beberapa pihak, di antaranya :

- 1) Bagi Perusahaan/Manajemen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau tambahan informasi mengenai faktor faktor apa saja yang dapat mempengaruhi minat menggunakan sistem informasi akuntansi (studi kasus pada penggunaan e commerce). Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat bagi e-commerce untuk merumuskan setrategi yang baru dalam mempertahankan dan meningkatkan performa yang ada.

2) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai pendalaman ilmu tentang e-commerce serta sebagai praktik dalam penerapan ilmu pemasaran yang diperoleh selama menjalani studi ITS Mandala Jember.

3) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan juga untuk menambah pengetahuan serta baham referensi apabila akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

1.5 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang fokus dan menghindari interpretasi yang tidak diinginkan dari hasil penelitian, maka penelitian ini memfokuskan penelitiannya kepada variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan sistem, kualitas layanan, dan penggunaan sistem informasi akuntansi. Selain itu, objek penelitian atau responden pada permasalahan ini difokuskan pada karyawan PT. BMS Jember yang pernah

menggunakan Shopee Pinjaman dan penelitian di lakukan pada bulan Januari – Juni 2023.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini berfungsi sebagai bahan pertimbangan yang mendukung dalam penelitian. Adapun beberapa penelitian yang relevan diantaranya:

- 1) Bambang Setiyo Pambudi Ahmad (2014) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi nasabah bank BRI untuk menggunakan kembali Internet Banking BRI baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasinya adalah seluruh nasabah BRI di kota Bangkalan, dan diperoleh sampel sebanyak 50 responden yang diambil dengan menggunakan metode purposive sampling dengan menyebarkan kuesioner. Dan diperoleh hasil bahwa semua variable bebasnya berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Kembali internet banking BRI.
- 2) Florentinus Anandita, Bigar Anung, Sumarno Dwi Saputra (2015) penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis signifikansi pengaruh kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian melalui situs jejaring sosial dan kesimpulannya adalah semua variable berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

- 3) Nina Monica dan Annafi Indra (2017) menyatakan bahwa penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengambilan data nya dengan cara kuisioner atau angket dengan skala pengukuran skala likert. Persepsi Manfaat, kenyamanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan sedangkan Persepsi kemudahan dan Norma Subjektif tidak berpengaruh terhadap Minat Penggunaan
- 4) Ida Bagus Gede Mawang Mangun Buana, Ni Gusti Putu Wirawati (2018) Penelitian dilakukan di PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung yang berlokasi di Jalan Bedahulu No 3 Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian adalah Kualitas sistem informasi akuntansi. kualitas informasi dan perceived usefulness berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.
- 5) Ani Ismawati (2020) dalam penelitiannya yang dilakukan pada aplikasi Shopee ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk online pada shopee karena pelayanan menuntukan konsumen untuk menggunakan jasa produknya dalam jangka Panjang karena nyaman dengan layanan yang diberikan, serta kualitas informasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk online pada shopee karena informasi yang konsumen dapat itu relevan dan akurat.

- 6) Hasanah jaya asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi (2021), penelitian ini menggunakan metode studi empiris dengan pendekatan asosiatif, dengan responden pengguna Shopee pinjaman Hasil dari penelitian ini adalah persepsi kemanfaatan, kemudahan, pendapatan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan shopee pinjaman.
- 7) Jackson, Hendra N. Tawas, Fitty Valdi Arie (2021) penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode studi empiris dengan pendekatan penelitian Asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Shopee pada angkatan 2017 jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Hasil dari penelitian ini adalah Daya tarik iklan, Potongan harga (discount), Minat belanja (beli) berpengaruh positif signifikan terhadap minat belanja (beli) konsumen pada aplikasi belanja Shopee.
- 8) Ranti Dwi Lestari (2021) menyatakan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Objek penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun ajaran 2017, 2018, 2019, dan 2020. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu melalui kusioner atau angket dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 95 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan bantuan program SPSS versi 22 dan ditemukan hasil persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, keamanan

sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas menggunakan mobile banking BSI.

- 9) Sawindri Fitrantiana Kaputri (2022), penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi didalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi Shopee. Metode yang digunakan untuk menetapkan sampel memakai kriteria. Total sampel yang dipakai sebanyak 72 responden yang merupakan pengguna aplikasi shopee. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kuliatan layanan kemanan sistem, kemudahan serta kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- 10) Safa Monika Sari (2022) Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris, dengan pendekatan penelitian kualitatif, data diolah secara deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menganalisa tentang pengenaan dendanya berdasarkan fiqih muamalah dan peraturan OJK. Wawancara dilakukan kepada para pengguna shopee pinjam yang terkena denda dalam pinjamannya. Hasil penelitian ini adalah, adanya penetapan denda pada fitur shopee pinjam adalah sebesar 5% dari total tagihannya dan hukum denda dalam shopee pinjam adalah haram dikarenakan dalam shopee pinjam ini menetapkan adanya denda pada awal akad.

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan antara peneliti dan peneliti terdahulu

No	Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Bambang	penelitian ini adalah	a. Variabel	a. Variabel

	Setiyo Pambudi Ahmad (2014)	untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi nasabah bank BRI untuk menggunakan kembali Internet Banking BRI baik secara parsial maupun simultan. Diperoleh hasil bahwa semua variable bebasnya berpengaruh signifikan terhadap penggunaan Kembali internet banking BRI	independen kemanfaatan b. Variabel independen kemudahan Variabel independen keamanan sistem	dependen minat nasabah Objek penelitian mobile banking BRI
2.	Florentinus Anandita, Bigar Anung, Sumarno Dwi Saputra (2015)	penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis signifikansi pengaruh kepercayaan, keamanan, kualitas pelayanan dan persepsi risiko terhadap keputusan pembelian melalui situs jejaring sosial dan kesimpulannya adalah semua	a. Variabel independen keamanan system c. Variabel independen kualitas layanan	a. Variabel independen resiko b. Variabel dependen Keputusan pembelian b. Objek penelitian jejaring sosial

		variable berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.		
3.	Nina monica dan Annafi Indra (2017)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengambilan data nya dengan cara kuisisioner atau angket dengan skala pengukuran skala likert. Persepsi Manfaat, kenyamanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan sedangkan Persepsi kemudahan dan Norma Subjektif tidak berpengaruh terhadap Minat Penggunaan	<p>a. Variabel independen persepsi kemanfaatan</p> <p>b. Variabel independen persepsi kemudahan</p> <p>b. Objek penelitian e-commerce aplikasi online</p>	<p>a. Variabel independen kepercayaan</p> <p>c. Variabel dependen minat pengguna</p>
4.	Ida Bagus Gede Mawang	Kualitas sistem informasi akuntansi , kualitas informasi	a. Variabel independen kualitas	a. Variabel independent kulaitas informasi

	Mangun Buana, Ni Gusti Putu Wirawati (2018)	dan perceived usefulness berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.	sistem b. Variabel dependen kepuasan pengguna c. Variabel independen persepsi kegunaan atau kemanfaatan c.	b.
5.	Ani Ismawati (2020)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk online pada shopee karena pelayanan menentukan konsumen untuk menggunakan jasa produknya dalam jangka Panjang karena nyaman dengan layanan yang	a. Variabel independen kualitas layanan b. Kesamaan pada objek pembahasan yaitu shopee	a. Variabel independen kualitas informasi

		diberikan, serta kualitas informasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk online pada shopee karena informasi yang konsumen dapat itu relevan dan akurat		
6.	Hasanah jaya asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi (2021)	penelitian ini menggunakan metode studi empiris dengan pendekatan penelitian Asosiatif. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi kemanfaatan, kemudahan, pendapatan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan shopee pinjaman	<ul style="list-style-type: none"> a. Variabel independen persepsi kemanfaatan b. Variabel independen persepsi kemudahan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Variabel independen pendapatan b. Variabel dependen minat pengguna
7.	Jackson, Hendra N. Tawas, Fitty Valdi Arie (2021)	penelitian ini menggunakan metode studi empiris dengan pendekatan penelitian Asosiatif.	<ul style="list-style-type: none"> a. Variabel dependen kepuasan pengguna b. Objek 	<ul style="list-style-type: none"> a. Variabel independen daya Tarik iklan b. Variabel independen Potongan

		Hasil dari penelitian ini adalah Daya tarik iklan, Potongan harga (discount), Minat belanja (beli) berpengaruh positif signifikan terhadap minat belanja (beli) dan kepuasan konsumen pada aplikasi belanja Shopee.	penelitian Shopee	harga c. Variabel dependen minat belanja
8.	Ranti Dwi Lestari (2021)	penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu melalui kusioner atau angket dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert. hasil persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan kualitas pelayanan dan keamanan sistem berpengaruh terhadap loyalitas	a. Variabel independen kemudahan b. Variabel independen kemanfaatan c. Variabel independen kualitas layanan d. Variabel independen kemanan sistem	a. Objek penelitian mobile banking BSI b. Variabel dependen loyalitas pengguna

		menggunakan mobile banking BSI		
9.	Sawindri Fitriantiana Kaputri (2022)	penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi keamanan sistem, kualitas layanan, kualitas informasi dan kemudahan pengguna dalam menjalankan aplikasi Shopee	<ul style="list-style-type: none"> a. Variabel independen kualitas layanan b. Variabel independen persepsi keamanan system c. Variabel dependen kepuasan pengguna d. Objek penelitian e-commerce aplikasi online Shopee 	a. Variabel independent kualitas informasi
10	Safa Monika Sari (2022)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris, dengan pendekatan penelitian kualitatif penerapan denda pada fitur shopee	a. Objek penelitian Shopee Pinjaman	a. Variabel independen penerapan denda

		pinjam ini didasarkan atas dua analisis yaitu denda 5 persen dan endang hukumnya haram		
--	--	--	--	--

Penelitian ini menggunakan variabel independen, variabel dependen. Dimana variabel independennya adalah persepsi Kemanfaatan, Kemudahan, keamanan sistem dan kualitas layanan. sedangkan variabel dependen adalah kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi. Jenis penelitian ini menggunakan data kuantitatif di mana pengambilan datanya menggunakan kuesioner dan analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F.

2.2.Kajian Teori

2.2.1. Sistem Informasi Akuntansi

1) Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sebuah sistem informasi yang menangani segala sesuatu yang berkenaan dengan akuntansi. Akuntansi sendiri sebenarnya adalah sebuah sistem informasi (Daud and Windana 2014).

Sifat Informasi antara lain adalah.

- a. Akurasi (Accuracy),
- b. Ketepatan Waktu (Timeliness),
- c. Kuantibilitas (quantifiability),

- d. Kepadatan (cinciseness)
- e. Relevan (relevance).

Dalam Sistem Informasi Akuntansi terdapat 5 siklus proses bisnis atau siklus transaksi (business processes or transaction cycle) yaitu: siklus pendapatan, siklus pengeluaran, siklus produksi atau konversi, siklus sumber daya alam, dan siklus pembiayaan (Romney and Steinbart 2015). Siklus-siklus tersebut saling berkaitan satu sama lain. Electronic commerce termasuk kedalam siklus pendapatan akuntansi sesuai dengan pengertian siklus pendapatan. Siklus pendapatan (revenue cycle) adalah serangkaian kegiatan bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus menerus dengan menyediakan barang atau jasa kepada pelanggan dan menerima pendapatan sebagai pembayaran atas penjualan tersebut (Romney and Steinbart 2015).

2) Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Marshall B Romney dan Paul JS (2014) fungsi sistem informasi akuntansi memenuhi tiga fungsi bisnis sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas, sumber daya, dan personel organisasi.
- b. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, mengeksekusi, mengendalikan, dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya, dan personel.

- c. Memberikan pengendalian yang memadai untuk mengamankan asset dan data organisasi.

3) Komponen-Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Marshall B Romney dan Paul John Stanbart (2014:11) ada enam komponen dari SIA yaitu:

- a. Orang yang menggunakan.
- b. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
- c. Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya.
- d. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data.
- e. Insfraktur teknologi informasi, meliputi computer, perangkat peripheral, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam SIA.
- f. Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data SIA

4) Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi

Penggunaan sistem informasi akuntansi dapat digunakan untuk:

- a. Membuat Laporan Eksternal Perusahaan menggunakan sistem informasi akuntansi untuk membuat laporan-laporan khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi para pemangku kepentingan seperti kreditor, dinas pajak, investor, instansi pemerintahan, dll. Dengan penggunaan SIA laporan-laporan eksternal dapat dihasilkan dengan lebih mudah dan cepat.

- b. Mendukung Aktivitas Rutin Para manajer membutuhkan satu sistem informasi akuntansi yang dapat menangani transaksi-transaksi yang berulang untuk menangani aktivitas operasi rutin seperti mengirimkan barang dan jasa, menerima pesanan, membuat faktur penagihan pelanggan, dan menagih kas kepada pelanggan.
- c. Perencanaan dan Pengendalian Sistem informasi dibutuhkan untuk aktivitas perencanaan dan pengendalian. Informasi mengenai biaya dan anggaran disimpan oleh sistem informasi dan laporan digunakan untuk membandingkan angka anggaran dengan jumlah aktual.
- d. Menerapkan Pengendalian Internal Pengendalian internal mencakup prosedur-prosedur, kebijakan- kebijakan, dan sistem informasi yang digunakan untuk melindungi aset-aset perusahaan dari korupsi atau kerugian lain dan untuk memelihara keakuratan data keuangan. Pengendalian kedalam suatu sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi untuk membantu mencapai tujuan perusahaan.

5) Sistem Informasi Akuntansi Berbasis E-commerce

Menurut Hardianti dan Saraswati (2013) dalam jurnal Alvi Rizki Hady's Utami mendefinisikan SIA berbasis E Commerce sebagai SIA yang sudah memanfaatkan teknologi internet dalam pemrosesan transaksi untuk pembagian informasi bisnis, dan pemeliharaan hubungan bisnis. Secara umum keuntungan

dari penggunaan SIA berbasis e-commerce dapat meningkatkan hubungan antara perusahaan dengan berbagai pihak.

2.2.2. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan sebenarnya ditunjukkan untuk mengetahui seberapa jauh seorang pengguna teknologi aplikasi online berpandangan bahwa teknologi tersebut tidak banyak memerlukan upaya yang rumit. Menurut Rahayu (2017) kemudahan adalah suatu kondisi dimana konsumen meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya. Untuk pertama kali bertransaksi calon pembeli akan mengalami kesulitan, karena tidak tahu cara bertransaksi secara online, yang akhirnya memutuskan untuk tidak melakukan transaksi. Oleh karena itu, banyak akun online shop yang menyediakan layanan dan fitur petunjuk bagaimana cara bertransaksi online.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi dan kemudahaan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan dari pengguna. Indikator penelitian ini mengadopsi dari penelitian Venkatesh dan Davis (1998) yang dikembangkan dalam penelitian Hasanah jaya asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi (2021) adalah sebagai berikut:

- 1) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti
- 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan system tersebut

- 3) Sistem mudah digunakan
- 4) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan

2.2.3. Persepsi Kemanfaatan

Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis. F. D, 1989). Persepsi manfaat dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana seseorang meyakini bahwa sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Kemanfaatan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya.

Persepsi kemanfaatan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Individu yang merasa semakin mudah menggunakan internet, akan merasa semakin mudah mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut. Konsumen di internet akan melakukan pembelian di situs web karena adanya manfaat dari transaksi tersebut. Indikator penelitian ini mengadopsi dari penelitian Venkatesh dan Davis (1998) yang dikembangkan dalam penelitian Hasanah jaya asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi (2021) adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kinerja
- 2) Meningkatkan produktivitas
- 3) Meningkatkan efektifitas,
- 4) Bermanfaatan secara keseluruhan.

2.2.3. Persepsi Keamanan Sistem

Park dan Kim (2006) mendefinisikan keamanan sebagai “kemampuan toko online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data”, jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Ketika level jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman. Dalam penelitian yang dikembangkan oleh Sawindri Fitrantiana Kaputri (2022) menyatakan hal ini juga dikarenakan mulai gencar-gencarnya penipuan dan pembobolan menggunakan situs online, maka dari itu keamanan sistem sangat dibutuhkan dalam sebuah fitur dalam aplikasi.

Keamanan Sistem Informasi adalah informasi merupakan salah satu aset yang penting untuk dilindungi keamanannya. Indikator keamanan sistem menurut Herver (2004) yaitu:

- 1) Terjaminnya keamanan data saat bertansaksi
- 2) Data aman dari manipulasi hacker
- 3) Adanya perlindungan data pengguna

- 4) Memperoleh informasi atau data dengan persetujuan pengguna
- 5) Dapat mengakses semua data yang dibutuhkan

2.2.4. Kualitas layanan

Dalam penelitian yang dikembangkan oleh Ranti Dwi Lestari (2021), Kualitas layanan akan mendorong terwujudnya keputusan penggunaan suatu sistem atau aplikasi. Menurut Musqari dan dan Huda (2016) definisi kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. jadi kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan mutu dari sebuah pelayanan yang membedakan antara kenyataan dengan harapan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam memutuskan penggunaan suatu sitem untuk melancarkan kehidupan sehari-harinya.

Indikator dari penelitian ini mengadopsi dari penelitian Zeithaml, Parassuraman & Berry (2011) yang dikembangkan dalam penelitian Sawindri Fitrantiana Kaputri (2022) adalah sebagai berikut:

- 1) Fasilitas
- 2) Kelengkapan sarana komunikasi.
- 3) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

- 4) Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 5) Kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff
- 6) Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Menurut Kotler (2003) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunanya.

Indikator kepuasan pengguna menurut Irawan (2003) yang dikembangkan dalam penelitian Sawindri Fitriantiana Kaputri (2022) adalah sebagai berikut:

- 1) Kepuasan terhadap kualitas produk dan untuk servis industri
- 2) Kepuasan terhadap harga dengan tingkat kualitas yang diterima.
- 3) Merek produk yang digunakan adalah yang terbaik kualitasnya dibandingkan dengan merek produk pesaing lainnya.

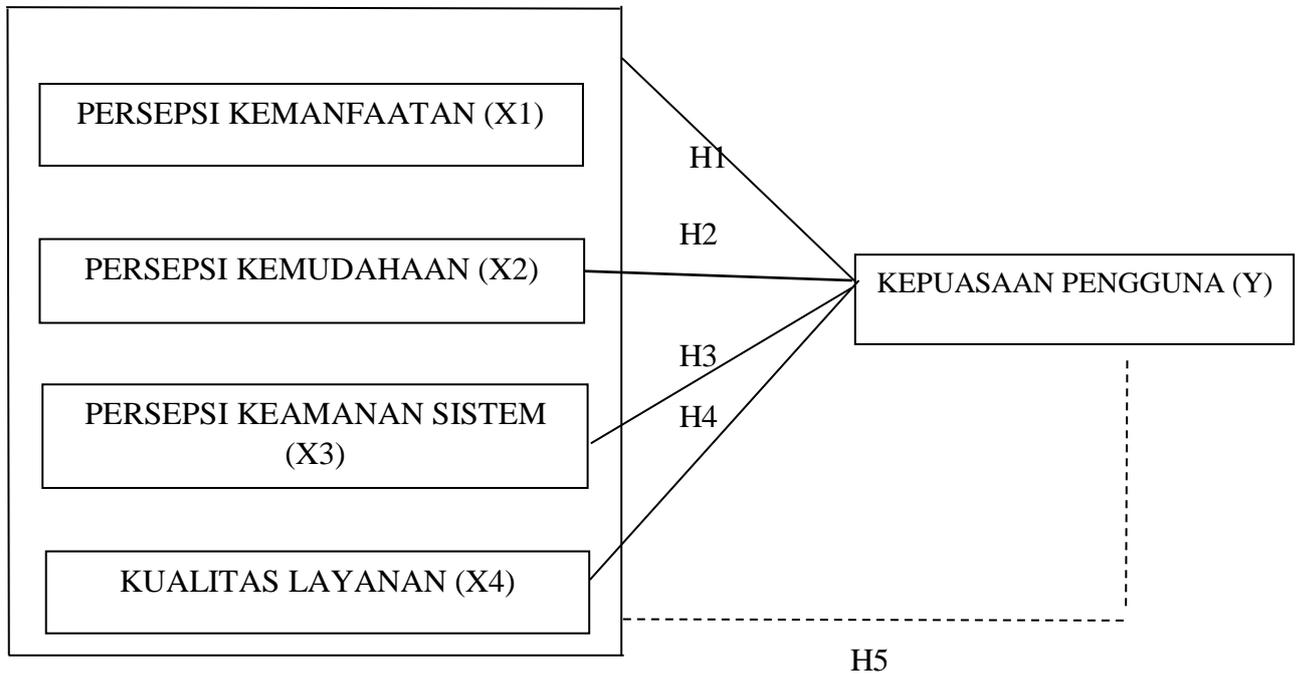
2.2.6 Shopee Pinjaman

Aplikasi shopee menyediakan berbagai menu di tampilannya info Beranda, Feed, Shopee Live, Notifikasi, dan Saya, tampilan info Saya memiliki pilihan info lagi mulai dari shoppe loyalty, SPayletter dan terutama yang masih baru ini Pinjam. Shopee pinjam adalah produk dari shopee untuk memberikan pinjaman tunai yang ditawarkan ke penggunanya dengan pengajuan mudah dan cepat serta dengan cicilan bulanan secara online.

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dibuat agar dasar penelitian dan ruang lingkup dapat diketahui. Berdasarkan hal tersebut, kerangka konseptual yang peneliti susun adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Keterangan :

————— : Berpengaruh secara parsial

----- : Berpengaruh secara simultan

Berdasarkan kerangka konseptual diatas garis tebal menandakan pengaruh antara variabel independent dan dependen yaitu persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kemanan sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Garis lurus menandakan pengaruh secara parsial sedangkan garis putus-putus menandakan pengaruh secara simultan.

2.4. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiono (2013) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dalam penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan jawaban yang diberikan hanya berdasarkan teori yang relevan dan belum didasarkan dalam fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Selain itu hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris. Maka dapat diubah sebuah hipotesis untuk penelitian ini, yaitu:

- 1) Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis. F. D, 1998). Sedangkan menurut Kotler (2003) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkannya. Kemanfaatan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Penelitian dari Hasanah jaya asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi (2021) menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Shopee

H1 : Persepsi Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi

2) Menurut Rahayu (2017) kemudahan adalah suatu kondisi dimana konsumen meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya. Sedangkan menurut Kotler (2003) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkannya. Oleh karena itu, banyak akun online shop yang menyediakan layanan dan fitur petunjuk bagaimana cara bertransaksi online. Berdasarkan penelitian dari Hasanah jaya asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi (2021) dan Sawindri Fitrantiana Kaputri (2022) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Shopee

H2 : Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi

3) Park dan Kim (2006) mendefinisikan keamanan sebagai “kemampuan toko online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data”, jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Sedangkan menurut Kotler (2003) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkannya. Berdasarkan penelitian dari Sawindri Fitrantiana Kaputri (2022) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Shopee

H3 : Persepsi Keamanan Sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi

- 4) Kualitas layanan akan mendorong terwujudnya keputusan penggunaan suatu sistem atau aplikasi. Menurut Musqari dan dan Huda (2016) definisi kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan menurut Kotler (2003) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkannya. Berdasarkan penelitian Sawindri Fitrantiana Kaputri (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Shopee

H4 : kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi

- 5) Pengaruh Simultan merupakan sesuatu yang terjadi atau dilakukan pada waktu yang bersamaan yang tidak saling menunggu (Dr. Aso Sentana, 2006). Simultan adalah pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel-variabel bebas jika digabungkan terhadap variabel terikat. Sedangkan menurut Kotler (2003) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu

produk dengan apa yang diharapkannya. Berdasarkan penelitian dari Hasanah jaya asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi (2021) dan Sawindri Fitrantiana Kaputri (2022) menyatakan bahwa persepsi kemudahan, kemanfaatan, keamanan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Shopee

H5 : Persepsi kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi keamanan sistem dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Objek Penelitian

Objek dalam penelitian yang digunakan adalah Shopee Pinjaman. Responden yang disasar adalah karyawan PT. BMS Jember yang menggunakan Shopee Pinjaman.

3.2 Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi penelitian menurut (Sugiyono, 2017) adalah wilayah generalisasi yang terdiri: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan total populasi sebanyak 34 orang. Data dalam penelitian ini adalah data primer berupa penyebaran kuisioner dan data sekunder.

2) Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti dengan kata lain sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi (Amos Neolaka, 2014). Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Sampling Jenuh. Sampling Jenuh adalah sampel yang mewakili sejumlah populasi (Amos Neolaka, 2014). Hal ini sering dilakukan dengan syarat apabila subjek kurang dari 30 orang atau jumlah populasi dibawah 100

orang. Penelitian ini menggunakan seluruh jumlah populasi di PT. BMS Jember yang menggunakan Shopee pinjaman yang terdiri dari 34 sampel.

3.3. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok focus dan hasil wawancara peneliti dengan narasumber (Sujarwani, 2015).

3.4. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Identifikasi variabel dimaksudkan untuk mengetahui variabel apa saja yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel penelitian diantaranya :

- 1) Variabel Independen atau Bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2012). Variabel independen atau bebas dalam penelitian ini meliputi persepsi kemudahan, kemanfaatan, keamanan sistem dan kualitas layanan
- 2) Variabel Dependen atau Terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel

bebas (Sugiyono. 2012). Variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi.

3.5. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015), definisi operasional variabel merupakan atribut atau sifat dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulan. Definisi operasional merupakan pengertian variabel (yang dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, praktik, nyata dalam penelitian atau objek yang diteliti. Dengan beralaskan definisi tersebut maka. Variabel penelitian ini akan menganalisis tentang pengaruh variabel X terhadap variable Y. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

1) Variabel Independen (X)

a. Persepsi Kemudahan

Menurut Rahayu (2017) kemudahan adalah suatu kondisi dimana konsumen meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya. Untuk pertama kali bertransaksi calon pembeli akan mengalami kesulitan, karena tidak tahu cara bertransaksi secara online, yang akhirnya memutuskan untuk tidak melakukan transaksi . Oleh karena itu, banyak akun online shop yang menyediakan layanan dan fitur petunjuk bagaimana cara bertransaksi online.

Indikator penelitian ini mengadopsi dari penelitian Venkatesh dan Davis (1998) yang dikembangkan dalam penelitian Hasanah jaya asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi (2021) adalah sebagai berikut:

- (1) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti
- (2) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan system tersebut
- (3) Sistem mudah digunakan
- (4) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan

b. Persepsi Kemanfaatan

Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis. F. D, 1989). Kemanfaatan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya.

Indikator penelitian ini mengadopsi dari penelitian Venkatesh dan Davis (1998) yang dikembangkan dalam penelitian Hasanah jaya asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi (2021) adalah sebagai berikut:

- (1) Meningkatkan kinerja
- (2) Meningkatkan produktivitas
- (3) Meningkatkan efektifitas,

(4) Bermanfaatan secara keseluruhan.

c. Persepsi Keamanan Sistem

Park dan Kim (2006) mendefinisikan keamanan sebagai “kemampuan toko online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data”, jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Ketika level jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman. Hal ini juga dikarenakan mulai gencar-gencarnya penipuan dan pembobolan menggunakan situs online, maka dari itu keamanan sistem sangat dibutuhkan dalam sebuah fitur dalam aplikasi.

Keamanan Sistem Informasi adalah informasi merupakan salah satu aset yang penting untuk dilindungi keamanannya. Indikator keamanan sistem menurut Herver (2004) yang dikembangkan dalam penelitian dari Sawindri Fitrantiana Kaputri (2022) yaitu:

- (1) Terjaminnya keamanan data saat bertansaksi
- (2) Data aman dari manipulasi hacker
- (3) Adanya perlindungan data pengguna
- (4) Memperoleh informasi atau data dengan persetujuan pengguna
- (5) Dapat mengakses semua data yang dibutuhkan

d. Kualitas layanan

Kualitas layanan akan mendorong terwujudnya keputusan penggunaan suatu sistem atau aplikasi. Menurut Musqari dan dan Huda (2016) definisi kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan. Jadi kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan mutu dari sebuah pelayanan yang membedakan antara kenyataan dengan harapan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam memutuskan penggunaan suatu sistem untuk melancarkan kehidupan sehari-harinya.

Indikator dari penelitian ini mengadopsi dari penelitian Zeithaml, Parassuraman & Berry (2011) yang dikembangkan dalam penelitian Sawindri Fitriantiana Kaputri (2022) adalah sebagai berikut:

- (1) Fasilitas
- (2) Kelengkapan sarana komunikasi.
- (3) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- (4) Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- (5) Kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff

(6)Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2)Variabel terikat (Dependensi Variabel)

Variable terikat dari penelitian ini adalah kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Menurut Kotler (2003) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi.

Indikator kepuasan pengguna menurut Irawan (2003) yang dikembangkan dalam penelitian Sawindri Fitrantiana Kaputri (2022) adalah sebagai berikut:

- a. Kepuasan terhadap kualitas produk dan untuk servis industri
- b. Kepuasan terhadap harga dengan tingkat kualitas yang diterima.
- c. Merek produk yang digunakan adalah yang terbaik kualitasnya dibandingkan dengan merek produk pesaing lainnya.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kuesioner dan studi Pustaka sebagai berikut :

- 1) Observasi adalah sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Kalau wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang lain maka 30 observasi tidak terbatas pada orang tetapi objek – objek alam yang lainnya (Sugiyono, 2012)
- 2) Kuesioner adalah beberapa daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Daftar pertanyaan yang diajukan dalam penelitian bentuk kuesioner dan responden diminta untuk menjawab sesuai dengan pendapat responden.

Untuk alat uji data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan perangkat lunak yaitu *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*. Pada penelitian ini skor untuk setiap jawaban dari pernyataan responden adalah menggunakan skala Likert 5 point. Menurut Sugiyono (2010) dengan skala Likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Jawaban responden diberi nilai dengan bobot nilai antara 1 sampai 5 sebagaimana yang tertera dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Skor Instrumen Penelitian

Pilihan Jawaban	Bobot Nilai	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2

Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

- 3) Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan menggunakan atau mengambil data-data yang berhubungan dengan penelitian yang dapat menunjang penelitian secara teoritis melalui buku literatur dan jurnal-jurnal yang berkaitan.

3.7. Metode Analisis Data

1) Analisis data kuantitatif

Analisis Data Kuantitatif adalah metode yang bergantung kepada kemampuan untuk menghitung data secara akurat. Metode ini merupakan pendekatan pengolahan data melalui metode statistik atau matematik yang terkumpul dari data sekunder. Dalam penelitian kuantitatif, analisa data yang dilakukan secara kronologis setelah data selesai dikumpulkan semua dan biasanya diolah dan dianalisis dengan secara computerized 33 berdasarkan metode analisi data yang telah ditetapkan dalam desain penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS

2) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Tujuan untuk memberikan gambaran (deskripsi)

mengenai suatu data agar data yang tersaji menjadi mudah dipahami dan informatif bagi orang yang membacanya.

3) Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Menurut Ghozali (2013) analisis statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi pada suatu data yang dapat diukur dengan nilai rata-rata (mean), minimum, maksimum serta standar deviasi yang terdapat dalam penelitian. Fungsi statistik deskriptif antara lain mengklasifikasikan suatu data variabel berdasarkan kelompoknya masing-masing dari semula belum teratur dan mudah diinterpretasikan maksudnya oleh orang yang membutuhkan informasi tentang keadaan variabel tersebut. Untuk mengetahui tingkat pencapaian responden digunakan rumus analisis TCR. Dengan klasifikasi rentang TCR antara:

Tabel 3.2

Klasifikasi Rentang Skala Nilai TCR

No	Rentang Skala	TCR
1.	90 % - 100 %	Sangat Baik
2.	80 % - 89 %	Baik
3.	65 % - 79 %	Cukup Baik
4.	55 % - 64 %	Kurang Baik
5.	0 % - 54 %	Tidak Baik

3.8. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk menguji data dalam penelitian ini digunakan analisis sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa kuat suatu alat tes melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Model pengujian menggunakan pendekatan Pearson Correlation untuk 34 menguji validitas pernyataan kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut. Uji validitas data menguji seberapa baik satu atau perangkat instrument pengukuran yang diukur kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. dengan tepat. Validitas ditentukan dengan mengkorelasikan skor masing masing item. Kriteria yang diterapkan untuk mengukur valid tidaknya suatu data adalah jika r hitung (koefisien korelasi) lebih besar dari r-tabel (nilai kritis) maka dapat dikatakan valid. Selain itu jika nilai sig < 0,05 maka instrument dapat dikatakan valid (Ghozali, 2013)

2) Uji Reliabilitas

Dalam (Siregar, 2013) reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Metode yang digunakan adalah Cronbach's Alpha yaitu metode yang menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha bila koefisien realibilitas besar dari 0,6 ($r > 0,6$).

3.9. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu yang bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dipakai telah memenuhi ketentuan dalam model regresi, pengujian ini yaitu :

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak, menurut Noor (2011). Untuk mengetahui gejala tersebut dapat dilihat dari grafik histogram dengan membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati normal, seperti dalam distribusi normal akan mengikuti pola garis diagonal. Jika data berdistribusi normal maka grafik histogramnya akan mengikuti garis diagonalnya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan

membentuk gambar lonceng (bell- shaped curve) yang kedua sisinya melebar sampai titik terhingga. Berdasarkan Pengertian uji normalitas tersebut maka uji normalitas di sini tidak dilakukan per variabel tetapi hanya terhadap nilai residual terstandarisasinya. (Suliyanto, 2011).

2) Uji multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas atau tidak. Salah satu cara untuk menguji multikolinieritas dalam model regresi adalah dengan melihat nilai TOL (Tolerance) dan Variance Inflation Factor (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. (Suliyanto, 2011). Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinieritas dapat diketahui dari tolerance value dan nilai *variance inflation factor* (VIF), batas tolerance value 0,1 dan batas variance inflation factor adalah 10. Jika tolerance value $> 0,1$ atau $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas, namun jika sebaliknya menunjukkan bahwa terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2013).

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati scateplot dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai Predicted Standardized sedangkan sumbu vertical menggambarkan nilai Residual Studentized. Jika Scatterplot membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya

masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sedangkan jika Scatterplot menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Untuk mendeteksi secara lebih lanjut mengenai variabel bebas mana yang menjadi penyebab terjadinya masalah heteroskedastisitas, kita dapat mengamati Scatterplot dimana variabel bebas sebagai sumbu horizontal dan nilai residual kuadratnya sebagai sumbu vertikal (Suliyanto, 2011). Dalam penelitian ini menggunakan metode rank correlation. Apabila hasil penelitian menunjukkan lebih dari $\alpha = 5\%$ maka tidak ada heteroskedastisitas.

3.10. Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier berganda merupakan pengkajian terhadap hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen. Untuk mengetahui pengaruh dari variabel dependen terhadap variabel independen yang digunakan dalam model regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi

a = Konstanta persamaan regresi

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ = Koefisien variabel independen

$\beta_1 X_1$ = Persepsi Kemudahan

β_{2X2} = Persepsi Kemanfaatan

β_{3X3} = Persepsi Keamanan Sistem

β_{3X4} = Kualitas Layanan

ε = Error term (tingkat kesalahan penduga dalam penelitian)

3.11. Uji Hipotesis Penelitian

1) Uji Secara Parsial (Uji T)

Pengujian ini digunakan untuk membuktikan signifikansi dan menjelaskan keterkaitan atas pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05), maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut (Ghozali, 2013, hal. 99) :

- a. Apabila nilai signifikansi $t < 0.05$, maka H_0 akan ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Apabila nilai signifikansi $t > 0.05$, maka H_0 akan diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara semua variabel independen terhadap variabel dependen

2) Uji Secara Simultan (Uji F)

Tidak seperti uji t yang menguji signifikansi koefisien regresi secara individu dengan uji hipotesis terpisah bahwa setiap koefisien regresi sama dengan nol. Uji F menguji hipotesis gabungan bahwa b_1 , b_2 , dan b_3 secara bersama-sama dengan nol, atau:

$$H_0: b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

$$H_A: b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$$

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan Quick Lock yaitu bila nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 dapat di tolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain hasil penelitian menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara bersamaan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2013).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi dan Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Sejarah Perusahaan, Visi, Misi Perusahaan

1) Sejarah PT. BMS Jember

PT.BMS dibentuk pada tahun 2005 oleh Bambang Agus Salim. Awalnya perusahaan ini merupakan bagian dari PT.KAWI yang sama-sama berdomisili di Jember, yang dibentuk oleh Salim, lalu dibagi menjadi 2 perusahaan yaitu PT. KAWI dan PT. BMS JEMBER. PT. BMS sendiri berada di jalan MT. Haryono No. 147 Jember. Perusahaan ini bergerak didistribusi makanan ringan didaerah Tapal Kuda. Beberapa contoh makan ringan yang didistribusikan adalah Yupi, Pusan, Tobello, Haha mi dan masih banyak lagi. Perusahaan ini merintis pada tahun 2005 dan berkembang pesat perkembangannya pada tahun 2010, dari pendapatan penjualan yang hanya 400 juta rupiah sekarang menjadi 5 miliar rupiah.

3) Visi Misi dan Budaya Perusahaan PT. BMS Jember

(1) Visi

- Menjadi Perusahaan yang menyediakan makanan ringan dengan memiliki wawasan internasional.

- Menjadi Perusahaan yang turut membantu negeri untuk meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat luas

(2) Misi

- Memenuhi kebutuhan barang dan jasa konsumen
- Memaksimalkan sumber daya manusia supaya perusahaan tetap berjalan.
- Memiliki karyawan yang selalu belajar dan selalu mengembangkan barang sesuai dengan perkembangan zaman

4.1.2. Deskripsi Responden

Responden dari penelitian ini adalah karyawan PT. BMS Jember bagian pemasaran. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, jumlah data yang terkumpul sebanyak 34 kuesioner yang telah diisi oleh 34 karyawan bagian pemasaran yang menjadi sampel penelitian ini.

1) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Setelah dilakukan penelitian, maka diperoleh data responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan sebagai berikut :

Tabel 4.1
Distribusi Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	28	82,4
2.	Perempuan	6	17,6

Sumber : data diolah peneliti 2023

Dilihat dari data Tabel 4.1 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan pada PT. BMS Jember didominasi oleh pria karena pada divisi pemasaran cenderung melakukan pekerjaan lapang atau di luar kantor. Hal tersebut dibuktikan dengan sebanyak 28 dari 42 karyawan berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 82,4%

2) Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Data penelitian berdasarkan lama bekerja responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2
Distribusi Lama Bekerja Responden

No.	Lama bekerja	Orang	Presentase
1.	> 5 tahun	27 orang	79,4%
2.	< 5 tahun	7 orang	20,5%

Dari table 4.2 diketahui bahwa ada 79,4% kaeryawan dari PT. BMS yang masih bekerja dibawah 5 tahun dan ada 20,5% yang bekerja sudah diatas 5 tahun. Dari pernyataan diatas maka cenderung lebih banyak karyawan yang bekerja dibawah 5 tahun.

4.1.3 Gambaran Umum Tanggapan Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 34 orang karyawan. Setiap respondon akan diberi kuesioner yang berisi pernyataan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian

ini menggunakan sampel jenuh yang artinya jumlah populasi merupakan jumlah sampel.

1) Variabel Persepsi Kemanfaatan(X1)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan maka diperoleh hasil tanggapan responden mengenai persepsi kemanfaatan, seperti berikut ini :

Tabel 4.3
Hasil Tabulasi Variabel Persepsi Kemanfaatan

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden					TCR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1.	Saya dapat meningkatkan kinerja saya dengan fitur yang ada di Spinjaman	0	8	24	32	70	134	Cukup baik
2.	saya dapat meningkatkan produktivitas atau hasil kerja saya menjadi lebih baik dengan menggunakan dana yang sudah cair menggunakan fitur Spinjaman	0	14	18	32	65	129	Cukup baik
3.	Saya dapat meningkatkan efektivitas kerja dengan adanya layanan Spinjaman	1	12	27	32	50	122	Cukup baik
4.	Saya diuntungkan Secara keseluruhan dengan adanya fitur Spinjaman	0	8	15	48	65	136	Baik
Total		1	42	84	144	250	521	Cukup baik

Sumber : data diolah peneliti 2023

2) Variabel Persepsi Kemudahan (X2)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan maka diperoleh hasil tanggapan responden mengenai Persepsi Kemudahan, seperti berikut ini :

Table 4.4
Hasil tabulasi variabel persepsi kemudahan

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden					TCR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1.	Saya berinteraksi dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti	0	2	15	36	95	148	Baik
2.	Saya tidak membutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem yang ada di Spinjaman	0	4	12	48	80	144	Baik
3.	Saya dapat dengan mudah menggunakan fitur Spinjaman dari pada aplikasi pinjaman online lainnya.	0	0	15	52	80	147	Baik
4.	Saya dapat dengan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin saya kerjakan atau lakukan pada fitur Spinjaman	0	0	6	16	140	162	Sangat baik
Total		0	6	48	152	395	601	Baik

Sumber : data diolah peneliti 2023

3) Variabel Persepsi Keamanan sistem (X3)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan maka diperoleh hasil tanggapan responden mengenai Persepsi Keamanan sistem, seperti berikut ini :

Tabel 4.5
Hasil tabulasi Persepsi Keamanan Sistem

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					TCR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1.	Saya merasa data saya terjamin keamanannya saat bertransaksi karena selalu memasukan pin atau face id saat	0	2	9	56	80	147	Baik

	melakukan pencairan dana							
2.	Saya merasa data saya aman dari manipulasi hacker karena saya selalu memasukan pin atau face id untuk terhindar dari manipulasi hacker pada aplikasi Spinjaman	0	0	15	32	105	152	Baik
3.	saya sering mendapat pemberitahuan adanya perlindungan data pengguna karena fitur selalu dilengkapi dengan memasukan pin atau face id setiap saat penggunaan fitur Spinjamn	0	0	9	56	85	150	Baik
4.	Saya selalu Memperoleh informasi dengan persetujuan dari saya saat transaksi apapun dengan menggunakan fitur Spinjamn	0	2	21	20	105	148	Baik
5.	Saya dapat mengakses semua data yang saya butuhkan lewat fitur yang ada pada Spinjaman	0	0	18	40	90	148	Baik
Total		0	4	72	204	465	745	Baik

Sumber : data diolah peneliti 2023

4) Variabel Kualitas Layanan (X4)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan maka diperoleh hasil tanggapan responden mengenai kualitas layanan, seperti berikut ini :

Tabel 4.6
Hasil Tabulasi Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Jawaban Responden					TCR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1.	saya mendapatkan fasilitas pelayanan yang aman dan mudah dalam pencairan	0	0	6	44	105	155	Sangat baik
2.	Saya merasa kelengkapan sarana komunikasi fitur Spinjaman sudah sangat baik.	0	0	15	28	110	153	Sangat baik
3.	Saya merasa Layanan pada Spinjman memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.	0	4	15	48	75	142	Baik
4.	Saya merasa Keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap saat terjadi masalah sudah sangat konsisten dan akurat	0	0	18	28	105	151	Baik
5.	Saya mendapatkkan jaminan pelayanan yang sopan, dapat dipercaya oleh customer servis yang ada di fitur Spinjaman	0	0	21	20	110	151	Baik
6.	mudah melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan saya.	0	0	21	36	90	147	Baik
Total		0	4	96	204	595	899	Baik

Sumber : data diolah peneliti 2023

5) Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan maka diperoleh hasil tanggapan responden mengenai Kepuasan Pengguna, seperti berikut ini :

Tabel 4.7
Hasil Tabulasi Kepuasan Pengguna

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden					TCR	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1.	saya merasa puas terhadap kualitas pada layanan Spinjam	0	6	12	44	80	142	Baik
2.	Saya membayar harga atau biaya admin yang harus saya bayar tetapi dengan mendapatkan pelayanan yang totalitas dalam pemenuhan kebutuhan yang menurut saya sangat memuaskan	0	0	27	36	80	143	Baik
3.	Saya merasa Spinjaman adalah fitur yang lebih nyaman digunakan dari pada pinjaman online lainnya karena pencairan dana di Spinjaman lebih cepat dan mudah	0	6	15	56	60	137	Baik
Total		0	12	54	136	220	422	Baik

Sumber : data diolah peneliti 2023

4.2 Analisa Hasil Penelitian

4.2.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

1) Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji pernyataan dalam kuisisioner valid dan layak untuk digunakan dalam sebuah penelitian. Pengukuran menggunakan perbandingan r-hitung dan r-tabel. R-tabel dalam penelitian ini

dengan jumlah responden sebanyak 34 responden dan tingkat kesalahan 5% adalah sebesar 0,329. Sehingga diperoleh hasil perbandingan r-hitung dengan r-tabel sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Persepsi Kemanfaatan (X1)	X1.1	0,614	0,329	Valid
	X1.2	0,659	0,329	Valid
	X1.3	0,682	0,329	Valid
	X1.4	0,770	0,329	Valid
Persepsi Kemudahan (X2)	X2.1	0,757	0,329	Valid
	X2.2	0,734	0,329	Valid
	X2.3	0,635	0,329	Valid
	X2.4	0,566	0,329	Valid
Persepsi Keamanan Sistem(X3)	X3.1	0,471	0,329	Valid
	X3.2	0,69	0,329	Valid
	X3.3	0,612	0,329	Valid
	X3.4	0,613	0,329	Valid
	X3.5	0,759	0,329	Valid
Persepsi Kualitas Layanan(X4)	X4.1	0,609	0,329	Valid
	X4.2	0,689	0,329	Valid
	X4.3	0,483	0,329	Valid
	X4.4	0,626	0,329	Valid
	X4.5	0,665	0,329	Valid
	X4.6	0,456	0,329	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1	0,813	0,329	Valid
	Y2	0,681	0,329	Valid
	Y3	0,747	0,329	Valid

Sumber : data diolah peneliti 2023

2) Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui bahwa kuisioner yang digunakan dalam penelitian telah handal atau reliabel. Reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dengan melihat nilai Cronbach's Alpha yang

lebih besar dari Standard Alpha sebesar 0,600. Berikut hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini :

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standard Alpha	Keterangan
Persepsi Kemanfaatan (X1)	0,609	0,6	Reliabel
Persepsi Kemudahan (X2)	0,603	0,6	Reliabel
Persepsi Keamanan Sistem(X3)	0,61	0,6	Reliabel
Persepsi Kualitas Layanan(X4)	0,606	0,6	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,607	0,6	Reliabel

Sumber : data diolah peneliti 2023

dapat disimpulkan dari table 4.9 menyatakan bahwa seluruh nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,600 sehingga kuisioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau handal.

4.2.2. Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi variabel telah terdistribusi dengan normal. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas menggunakan Kolmogorov Smirnov dengan kriteria apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka data dikatakan normal dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka data dikatakan tidak normal. Hasil dari uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		34	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.80699993	
Most Extreme Differences	Absolute	.087	
	Positive	.087	
	Negative	-.086	
Test Statistic		.087	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2- tailed) ^e	Sig.	.726	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.715
		Upper Bound	.737

Sumber : data diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 atau lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini telah terdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji model regresi dalam penelitian ini ditemukan korelasi pada tiap variabelnya. Hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan nilai Tolerance dan VIF dapat dilihat pada Tabel 4.11 :

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	20.941	5.721		3.661	<,001		
X1	-.044	.131	-.065	-.337	.738	.717	1.394
X2	-.135	.176	-.135	-.763	.452	.844	1.184
X3	.152	.146	.179	1.041	.306	.897	1.115
X4	-.333	.131	-.441	-2.540	.017	.878	1.139

a. Dependent Variable: Y

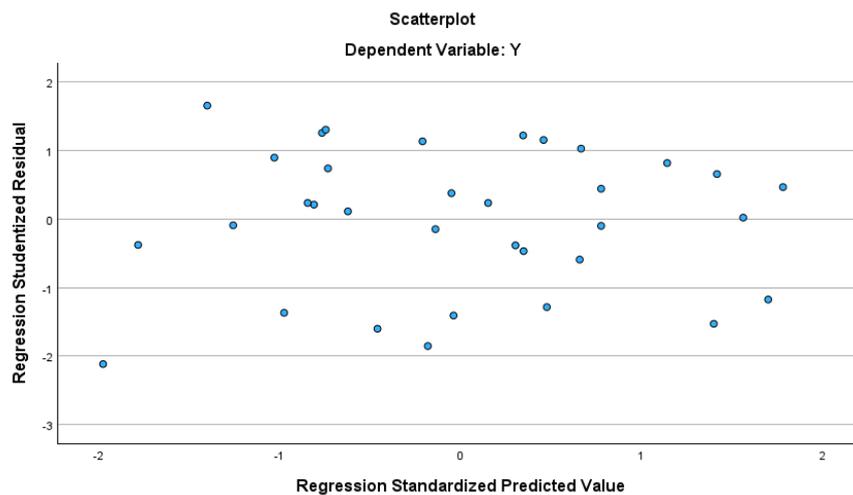
Sumber : data diolah peneliti 2023

Dari perhitungan hasil uji multikolonieritas pada tabel 4.11 di atas dapat dilihat variabel persepsi kemanfaatan memiliki nilai tolerance sebesar 0,717, variabel persepsi kemudahan memiliki nilai tolerance sebesar 0,844, variabel persepsi keamanan sistem memiliki nilai tolerance sebesar 0,897 dan variabel kualitas layanan sebesar 0,878 yang berarti tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance kurang dari 0,10. Lalu untuk hasil perhitungan VIF menunjukkan variabel independen yaitu pengetahuan investasi memiliki nilai VIF sebesar 1,394 untuk persepsi kemanfaatan , persepsi kemudahan sebesar 1,184, persepsi keamanan sistem sebesar 1,115 dan kualitas layanan sebesar 1,139 yang berarti tidak ada satupun variabel independent yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persamaan model regresi yang diajukan bebas dari multikolonieritas.

3) Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain. Pengujian heterokedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melihat ada tidaknya pola pada grafik scatterplot antara SPESID dan ZPRED.

Gambar 4.1
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : data diolah peneliti 2023

Berdasarkan pada Gambar 4.12 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

4.2.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji adanya hubungan positif atau negatif antara variabel independen dan variabel dependen apabila nilai variabel mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	20.941	5.721		3.661	<,001
X1	-.044	.131	-.065	-.337	.738
X2	-.135	.176	-.135	-.763	.452
X3	.152	.146	.179	1.041	.306
X4	-.333	.131	-.441	-2.540	.017

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda dengan standar eror 0,05 sebagai berikut :

$$Y = 20,941 - 0,044X1 - 0,135X2 + 0,153X3 - 0,333X4 + 5,721$$

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 20,941 dan bernilai positif menjelaskan keadaan ketika variabel independen persepsi kemnfaatan (X1), persepsi kemudahan (X2), persepsi keamanan sistem (X3) dan kualitas layanan (X4) tetap berada pada nilai yang konstan maka besar nilai kepuasan pengguna sebesar 20,941

2. Nilai koefisien regresi persepsi kemanfaatan sebesar $-0,044$ dan bernilai negatif yang berarti apabila variabel persepsi kemanfaatan naik satu satuan, maka variabel dependen kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar $-0,044$, begitu sebaliknya.

3. Nilai koefisien regresi persepsi kemanfaatan sebesar $-0,135$ dan bernilai negatif yang berarti apabila variabel persepsi kemudahan naik satu satuan, maka variabel dependen kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar $-0,135$, begitu sebaliknya.

4. Nilai koefisien untuk variabel persepsi kemanan sistem (X3) sebesar $0,153$. Nilai tersebut menunjukkan nilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila variabel persepsi kemanan sistem (X3) naik satu satuan, maka variabel dependen kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar $0,153$, begitu sebaliknya.

5. Nilai koefisien regresi kualitas layanan sebesar $-0,333$ dan bernilai negatif yang berarti apabila variabel persepsi kemanfaatan naik satu satuan, maka variabel dependen kepuasan pengguna akan mengalami penurunan sebesar $-0,333$, begitu sebaliknya.

4.2.4. Hasil Uji Hipotesis

1) Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menjelaskan seberapa jauh pengaruh variabel independen (X) secara individual dalam menjelaskan variabel dependen

(Y) dengan nilai tingkat signifikansi sebesar 0,05. Berikut hasil uji parsial dalam penelitian ini :

Tabel 4.14
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Persepsi Kemanfaatan	0,738	H1 Ditolak
Persepsi Kemudahan	0,452	H2 Ditolak
Persepsi Keamanan sistem	0,306	H3 Ditolak
Kualitas Layanan	0,017	H4 Diterima

Sumber : data diolah peneliti 2023

Berdasarkan pernyataan table 4.14 diketahui bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikansi sebesar 0,738 yaitu lebih besar dari 0,05. Begitu juga dengan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikansi sebesar 0,452 yaitu lebih besar dari 0,05. Sedangkan persepsi keamanan sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikansi sebesar 0,306 yaitu lebih besar dari 0,05. Sedangkan kualitas layanan diketahui berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikansi sebesar 0,017 yaitu lebih kecil dari 0,05.

2) Hasil Uji Simultan (F)

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara semua variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Berikut merupakan hasil uji simultan pada penelitian ini :

Tabel 4.15**Hasil Uji F**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.482	4	8.121	2.186	.096 ^b
	Residual	107.753	29	3.716		
	Total	140.235	33			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

Sumber : data diolah peneliti 2023

Dari table 4.15 dapat dilihat nilai signifikansi sebesar 0,096 yang dapat disimpulkan bahwa persepsi kemanfaatan, kemudahan, keamanan sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

4.3. Interpretasi

4.3.1. Interpretasi Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Pengguna

Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis. F. D, 1989). Kemanfaatan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemanfaatan memiliki hubungan negatif dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap

kepuasaan pengguna ditolak. Hal ini berarti manfaat yang dirasakan responden pada penelitian ini tidak berpengaruh atau kurang dirasakan responden, sehingga responden memiliki persepsi yang kurang kuat atas manfaat menggunakan Shopee Pinjaman, dengan begitu akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakannya.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasanah jaya asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi (2021) menyatakan kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Shopee

4.3.2. Interpretasi persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna

Menurut Rahayu (2017) kemudahan adalah suatu kondisi dimana konsumen meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakaiannya. Untuk pertama kali bertransaksi calon pembeli akan mengalami kesulitan, karena tidak tahu cara bertransaksi secara online, yang akhirnya memutuskan untuk tidak melakukan transaksi . Oleh karena itu, banyak akun online shop yang menyediakan layanan dan fitur petunjuk bagaimana cara bertransaksi online.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan memiliki hubungan negatif dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna ditolak. Persepsi kemudahan tidak menjadi faktor penting pada Shopee pinjaman, karena walaupun konsumen merasa bahwa Shopee pinjaman sangat mudah untuk digunakan, tidak akan membuat konsumen puas

dengan adanya metode tersebut. Karena untuk membuat konsumen puas menggunakan layanan tidak hanya faktor kemudahan saja akan tetapi dibutuhkan faktor lainnya.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasanah jaya asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi (2021) menyatakan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Shopee

4.3.3. Interpretasi Persepsi Keamanan Sistem

Park dan Kim (2006) mendefinisikan keamanan sebagai “kemampuan toko online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data”, jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Ketika level jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen mungkin akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli dengan perasaan aman. Hal ini juga dikarenakan mulai gencar-gencarnya penipuan dan pembobolan menggunakan situs online, maka dari itu keamanan sistem sangat dibutuhkan dalam sebuah fitur dalam aplikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi keamanan sistem memiliki hubungan positif dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh persepsi keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna ditolak. Persepsi keamanan sistem tidak menjadi faktor penting pada Shopee pinjaman, karena walaupun konsumen merasa bahwa

Shopee pinjaman sangat terjamin kemanan datanya saat digunakan, tidak akan membuat konsumen puas dengan adanya metode tersebut. Karena untuk membuat konsumen puas menggunakan layanan tidak hanya faktor kemanan sistem yang terjamin saja akan tetapi dibutuhkan faktor lainnya.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sawindri Fitrantiana Kaputri (2022) menyatakan bahwa persepsi keamanan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Shopee

4.3.2. Intepretasi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Kualitas layanan akan mendorong terwujudnya keputusan penggunaan suatu sistem atau aplikasi. Menurut Musqari dan dan Huda (2016) definisi kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki hubungan positif dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna diterima. Kualitas layanan menjadi faktor penting pada Shopee pinjaman, karena kualitas layanan yang baik, sopan dan ramah akan mempengaruhi kepuasan penggunanya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sawindri Fitrantiana Kaputri (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Shopee

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini membahas tentang pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, keamanan sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan metode regresi linier berganda. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 34 responden. Berdasarkan hasil uji dan pembahasan di bab 4, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemanfaatan memiliki hubungan negatif dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan pengguna ditolak. Hal ini berarti manfaat yang dirasakan responden pada penelitian ini tidak berpengaruh atau kurang dirasakan responden, sehingga responden memiliki persepsi yang kurang kuat atas manfaat menggunakan Shopee Pinjaman, dengan begitu akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakannya.
- 2) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan memiliki hubungan negatif dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna

ditolak. Persepsi kemudahan tidak menjadi faktor penting pada Shopee pinjaman, karena walaupun konsumen merasa bahwa Shopee pinjaman sangat mudah untuk digunakan, tidak akan membuat konsumen puas dengan adanya metode tersebut. Karena untuk membuat konsumen puas menggunakan layanan tidak hanya faktor kemudahan saja akan tetapi dibutuhkan faktor lainnya.

- 3) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi keamanan sistem memiliki hubungan positif dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh persepsi keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna ditolak. Persepsi keamanan sistem tidak menjadi faktor penting pada Shopee pinjaman, karena walaupun konsumen merasa bahwa Shopee pinjaman sangat terjamin keamanannya saat digunakan, tidak akan membuat konsumen puas dengan adanya metode tersebut. Karena untuk membuat konsumen puas menggunakan layanan tidak hanya faktor keamanan sistem yang terjamin saja akan tetapi dibutuhkan faktor lainnya.
- 4) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki hubungan positif dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna diterima. Kualitas layanan menjadi faktor penting pada Shopee pinjaman, karena kualitas

layanan yang baik, sopan dan ramah akan mempengaruhi kepuasan penggunanya.

- 5) Persepsi kemanfaatan, kemudahan, keamanan sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikansi sebesar 0,096

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan pada penelitian ini yang menunjukkan bahwa Persepsi kemanfaatan, kemudahan, keamanan sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikansi sebesar 0,096, tetapi kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan. Dari penelitian ini Untuk itu perlu dilakukan upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan(Shopee), seperti :

- 1) Memeberikan pemahaman bahwa persepsi kemanfaatan, kemudahan, keamanan sistem dan kualitas layanan merupakan hal penting dan digunakan untuk memberikan kepuasan pada penggunanya.
- 2) Kualitas layanan dari Shoppe pinjaman yang sudah baik dapat menunjang aspek aspek lain untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi dan dapat melengkapi keterbatasan penelitiandengan mengembangkan beberapa hal seperti menggunakan sampel yang lebih besar sehingga hasil yang akan dihasilkan lebih meyakinkan.
- 2) Diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan lagi dengan menambah variabel baru seperti Usia, variabel Pendidikan, dan pengaruh Media Sosial agar pembahasannya lebih meluas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Irwan (ed.), 2003. Sangkan Paran Gender, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Ahmad., Bambang Setiyo Pambudi, 2014, "*Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Studi pada Program Layanan I-Banking BRI.*" Jurnal Studi Manajemen, Vol.8, No. 1, April 2014
- Amanullah, Bastian, 2014, "*Pengaruh Presepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif BCA (Survey Pada Nasabah Bank BCA Semarang)* Skripsi Universitas Diponegoro
- Anandita, Florentinus., Bigar Anung, Sumarno Dwi Saputra, 2015, "*Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi akan Risiko terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial.*" Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 15 No. 2 Juni 2015
- Budiastuti, Angela Deananda Putri & Dul Muid, 2020, "Analisis Faktor-faktor Pengaruh Minat Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis E-Commerce pada Aplikasi Shopee dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Diponegoro Journal of Accounting. Vol.9(4):1-10.
- Buana , Ida Bagus Gede Mawang Mangun, Ni Gusti Putu Wirawati, 2018, "*Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.*" **E-Jurnal Akuntansi** v. 22, n. 1, p. 683-713
- Davis,F.D. 1989. "*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*". MIS Quarterly.Vol. 13 No. 5: pp319-339.

- Fatimah, Siti, 2021, “*ANALISIS LAYANAN PINJAMAN BERBASIS FINTECH PADA FITUR SHOPEE PINJAM (SPINJAM) BERDASARKAN KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH.*” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* vol.7 no. 2 :64-73
- Fitrantiana, sawindri Kaputri, 2022, “ PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS KEAMANAN TERHADAP USER SATISFACTION SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS C2C PENGGUNA SHOPEE.”* Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Malang.
- Flavian, C., & Guinaliu, M. 2006. “Consumer trust, perceived security and privacy policy: Three basic elements of loyalty to a website”. *Industrial Management Science*, 28, 725-737.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanah Jaya Asja, Santi Susanti, Achmad Fauzi. (2021). *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Pendapatan terhadap Minat Menggunakan Shopee pinjaman*. Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta Timur
- Hardianti dan Saraswati, Erwin. (2013). *Faktor Minat Perilaku Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis E-Commerce*. Simposium Nasional Akuntansi XVI
- Huda, Nurul Musqari dan Nurul. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat)*, Jakarta: Perisai

- Ismawati, Ani, 2020, "*Pengaruh Kualitas Informasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online pada Shopee.*" Volume 01 Nomor 06 Tahun 2020 (Hal:51-62)
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 3. Penerbit Erlangga.
- Kaputri, Sawindri Fitrantiana, 2022, "*Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kemudahan, Penggunaan dan Kualitas Keamanan Terhadap User Satisfaction Sistem Informasi Kuntansi Berbasis C2C Pengguna Shopee.*" Undergraduate (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Lestari, Ranti Dwi, 2021, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)." Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Vol.7, No. 1, April 2021
- Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart. 2014 Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information Systems (Edisi 13), Prentice Hall.
- Noor, Juliansyah. 2011. Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana.
- Park, E. J., Kim, E. Y., & Forney, J. C. 2006. A structural model of fashion-Oriented impulse buying behavior. *Journal of Fashion Marketing and Management* ,Vol. 10 (4), pp. 433-446.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 2011. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, Volume 49.

- Romney, S. & Steinbart, P. J., 2015. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif”. Bandung : ALFABETA.
- Siti Kurnia Rahayu, 2017, Perpajakan Konsep dan Aspek Formal, Bandung: Rekayasa Sains
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Suliyanto, S. E., & MM, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif.
- Sari, Safa Monica, 2022, “*Denda Pembayaran Pinjaman Perspektif Fiqih Muamalah (Studi Kasus Shopee Pinjaman).*” Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Vol. 20 No. 2

Lampiran 1**KUESIONER PENELITIAN****ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA APLIKASI SHOPEE PINJAMAN**

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa strata satu (S1) Jurusan Akuntansi Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

Nama : Jessica Elizabeth Herman

NIM : 19104386

Saya memohon kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk membantu saya mengisi kuisisioner penelitian ini. Informasi ini merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan data penelitian ini. Atas bantuan saudara/i peneliti mengucapkan terimakasih.

Petunjuk pengisian:

1. Daftar pernyataan dibawah ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka penyelesaian studi.
2. Berikan tanda \surd pada pernyataan yang bapak/ ibu/ saudara (i) setuju.
3. Jawaban terdiri dari: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

A. Persepsi Kemudahan

Persepsi Kemudahan							
Indikator	No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
A. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti	1.	Saya berinteraksi dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti					
B. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan system	2.	Saya tidak membutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem yang ada di Spinjaman					
C. Sistem mudah digunakan	3.	Saya dapat dengan mudah menggunakan fitur Spinjaman dari pada aplikasi pinjaman online lainnya.					
D. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan	4.	Saya dapat dengan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin saya kerjakan atau lakukan pada fitur Spinjaman					

B. Persepsi Kemanfaatan

Persepsi Kemanfaatan							
Indikator	No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
A. Meningkatkan kinerja	1.	Saya dapat meningkatkan kinerja saya dengan fitur yang ada di Spinjaman					
B. Meningkatkan produktivitas	2.	saya dapat meningkatkan produktivitas atau hasil kerja saya menjadi lebih baik dengan menggunakan dana yang					

		sudah cair menggunakan fitur Spinjaman					
C. Meningkatkan Efektifitas	3.	Saya dapat meningkatkan efektivitas kerja dengan adanya layanan Spinjaman					
D. Bermanfaatan secara keseluruhan	4.	Saya diuntungkan Secara keseluruhan dengan adanya fitur Spinjaman					

C. Persepsi Keamanan Sistem

Persepsi Keamanan Sistem							
Indikator	No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
A. Terjaminnya kewanaman data saat bertansaksi	1.	Saya merasa data saya terjamin keamanannya saat bertransaksi karena selalu memasukan pin atau face id saat melakukan pencairan dana					
B. Data aman dari manipulasi hacker	2.	Saya merasa data saya aman dari manipulasi hacker karena saya selalu memasukan pin atau face id untuk terhindar dari manipulasi hacker pada aplikasi Spinjaman					
C. Adanya perlindungan data pengguna	3.	saya sering mendapat pemberitahuan adanya perlindungan data pengguna karena fitur selalu dilengkapi dengan memasukan pin atau face id setiap					

		saat penggunaan fitur Spinjamn					
D. Memperoleh informasi dengan persetujuan penggunaan	4.	Saya selalu Memperoleh informasi dengan persetujuan dari saya saat transaksi apapun dengan menggunakan fitur Spinjamn					
E. Dapat mengakses semua data yang dibutuhkan	5.	Saya dapat mengakses semua data yang saya butuhkan lewat fitur yang ada pada Spinjaman					

D. Persepsi Kualitas Layanan

Persepsi Kualitas Layanan							
Indikator	No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
A. Fasilitas	1.	saya mendapatkan fasilitas pelayanan yang aman dan mudah dalam pencairan					
B. Kelengkapan sarana komunikasi	2.	Saya merasa kelengkapan sarana komunikasi fitur Spinjaman sudah sangat baik.					
C. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan	3.	Saya merasa Layanan pada Spinjman memiliki kemampuan memberikan pelayanan					

		yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.					
D. Keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap	4.	Saya merasa Keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap saat terjadi masalah sudah sangat konsisten dan akurat					
E. Kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff	5.	Saya mendapatkan jaminan pelayanan yang sopan, dapat dipercaya oleh customer servis yang ada di fitur Spinjaman					
F. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan	6.	Saya merasa customer servis pada Spinjaman dapat dengan mudah melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan					

		saya.					
--	--	-------	--	--	--	--	--

E. Instrumen Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna							
Indikator	No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
A. kepuasan terhadap kualitas produk dan servis	1.	saya merasa puas terhadap kualitas pada layanan Spinjam					
A. Kepuasan terhadap harga dan tingkat kualitas yang diterima	2.	Saya membayar harga atau biaya admin yang harus saya bayar tetapi dengan mendapatkan pelayanan yang totalitas dalam pemenuhan kebutuhan yang menurut saya sangat memuaskan					
B. Merek produk yang digunakan adalah yang terbaik kualitasnya dibandingkan merek produk lain	3.	Saya merasa Spinjaman adalah fitur yang lebih nyaman digunakan dari pada pinjaman online lainnya karena pencairan dana di Spinjaman lebih cepat dan mudah					

Jember, 2023

Responden

()

Lampiran 2

Tabulasi Data Responden

No	persepsi kemudahan				X1	persepsi kemnafataan				X2	persepsi kemanan sistem					X3	peresepsi kualitas layanan						X4	Kepuasan pengguna			Y		
	X1	X2	X3	X4	O1	X1	X2	X3	X4	O1	X1	X2	X3	X4	X5	O1	X1	X2	X3	X4	X5	X6	O1	Y1	Y2	Y3	TOTAL		
1	5	3	5	4	1	5	3	5	4	1	5	4	5	5	4	2	5	4	4	4	5	3	2	5	5	5	5	1	5
2	4	4	4	4	1	5	4	4	5	1	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	3	0	3	4	4	1	1
3	4	5	5	4	1	4	5	5	5	1	4	5	5	3	5	2	5	5	5	4	5	4	2	8	4	4	4	1	2
4	5	4	5	4	1	5	4	5	5	1	9	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	3	2	6	4	4	4	1	2
5	5	4	4	5	1	4	4	4	5	1	7	4	5	3	4	2	4	4	5	5	5	5	2	8	4	4	4	1	2
6	5	5	2	5	1	5	5	4	5	1	9	4	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	2	8	4	5	5	1	4
7	4	2	4	3	1	4	2	4	3	1	3	4	3	4	3	1	4	5	4	5	5	4	2	7	4	5	4	1	3
8	5	5	4	5	1	5	5	4	5	1	9	5	5	4	3	2	5	5	3	3	5	4	2	5	5	5	3	1	3
9	5	5	4	4	1	5	5	4	4	1	8	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	6	4	3	5	1	2
10	5	5	2	4	1	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	2	9	5	4	4	1	3
11	4	5	5	5	1	4	4	5	5	1	8	3	5	5	5	3	4	4	2	4	5	5	2	4	5	5	4	1	4
12	3	4	3	5	1	3	4	3	5	1	5	3	4	4	5	1	5	5	4	5	5	5	2	9	5	3	4	1	2
13	4	5	3	4	1	4	5	3	4	1	6	4	4	4	5	2	4	5	3	3	4	3	2	5	3	4	1	2	
14	3	3	3	5	1	4	3	3	5	1	6	4	3	4	5	1	5	4	4	3	3	5	2	4	4	3	5	1	2
15	5	4	5	5	1	5	4	4	5	1	8	4	5	5	4	2	4	3	5	5	3	4	2	4	4	5	4	1	3
16	3	5	3	4	1	3	5	3	5	1	6	5	4	5	4	3	3	3	5	5	3	4	3	5	5	4	1	4	4
17	5	3	2	3	1	5	3	5	5	1	2	3	5	5	3	1	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	1	1	1

7				3					8					8					9				4									
1	8	5	4	3	4	1	6	5	4	4	5	1	8	4	5	5	5	5	2	4	3	4	5	3	3	5	2	3	4	4	3	1
1	9	4	5	2	3	1	4	4	5	5	5	1	9	5	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	3	2	6	5	5	5	5
2	0	3	2	1	5	1	5	4	5	5	5	1	9	4	4	3	3	4	1	8	5	5	5	5	5	5	3	0	3	3	4	0
2	1	4	2	3	2	1	4	4	4	5	7	1	5	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	0	4	5	5	4
2	2	2	3	4	2	1	5	5	4	5	9	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	2	8	5	3	2	0
2	3	2	2	2	2	8	3	2	4	3	2	1	4	5	3	4	3	1	9	4	5	5	5	5	5	2	9	5	4	5	4	
2	4	5	3	5	5	1	8	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5	2	9	2	5	2	9	
2	5	3	5	4	4	1	6	5	5	5	4	1	9	4	3	4	2	3	1	6	5	5	5	5	5	4	2	9	2	3	2	7
2	6	2	5	3	3	1	3	5	5	5	5	2	0	5	5	4	3	3	2	0	5	5	3	5	5	5	2	8	5	5	3	3
2	7	3	4	5	5	1	7	4	5	5	5	1	9	5	5	4	5	5	2	4	5	5	4	4	5	5	2	8	3	3	3	9
2	8	3	2	2	3	1	0	2	4	3	5	1	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	2	9	4	4	4	2
2	9	2	5	5	4	1	6	4	5	5	5	1	9	5	5	5	5	5	2	5	4	3	2	4	5	5	2	3	5	5	5	5
3	0	5	3	3	4	1	5	3	3	3	5	1	4	5	4	4	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	2	9	2	4	3	9
3	1	5	4	5	5	1	9	5	4	4	5	1	8	4	4	4	5	4	2	1	4	5	3	3	4	3	2	5	5	5	5	
3	2	3	2	3	2	1	0	5	5	5	5	2	0	5	3	4	3	3	1	8	5	3	4	3	3	5	2	3	3	3	5	1
3	3	5	2	4	5	1	6	5	5	4	5	1	9	4	5	5	4	5	2	3	4	3	3	5	3	3	2	1	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5	1	9	5	4	5	5	1	9	5	5	5	5	4	2	4	4	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	5

Lampiran 3

Uji Validitas

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1_TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.110	.195	.418*	.614**
	Sig. (2-tailed)		.534	.268	.014	<,001
	N	34	34	34	34	34
X1.2	Pearson Correlation	.110	1	.264	.381*	.659**
	Sig. (2-tailed)	.534		.131	.026	<,001
	N	34	34	34	34	34
X1.3	Pearson Correlation	.195	.264	1	.353*	.682**
	Sig. (2-tailed)	.268	.131		.041	<,001
	N	34	34	34	34	34
X1.4	Pearson Correlation	.418*	.381*	.353*	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.014	.026	.041		<,001
	N	34	34	34	34	34
X1_TOTAL	Pearson Correlation	.614**	.659**	.682**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	34	34	34	34	34

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2_TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.328	.497**	.118	.757**
	Sig. (2-tailed)		.058	.003	.508	<,001
	N	34	34	34	34	34
X2.2	Pearson Correlation	.328	1	.113	.485**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.058		.525	.004	<,001
	N	34	34	34	34	34
X2.3	Pearson Correlation	.497**	.113	1	.120	.635**
	Sig. (2-tailed)	.003	.525		.501	<,001
	N	34	34	34	34	34
X2.4	Pearson Correlation	.118	.485**	.120	1	.566**

	Sig. (2-tailed)	.508	.004	.501		<,001
	N	34	34	34	34	34
X2_TOTAL	Pearson Correlation	.757**	.734**	.635**	.566**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	34	34	34	34	34

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3_TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.255	.149	-.038	.159	.471**
	Sig. (2-tailed)		.146	.402	.831	.369	.005
	N	34	34	34	34	34	34
X3.2	Pearson Correlation	.255	1	.210	.192	.542**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.146		.232	.276	<,001	<,001
	N	34	34	34	34	34	34
X3.3	Pearson Correlation	.149	.210	1	.305	.361*	.612**
	Sig. (2-tailed)	.402	.232		.080	.036	<,001
	N	34	34	34	34	34	34
X3.4	Pearson Correlation	-.038	.192	.305	1	.331	.613**
	Sig. (2-tailed)	.831	.276	.080		.055	<,001
	N	34	34	34	34	34	34
X3.5	Pearson Correlation	.159	.542**	.361*	.331	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.369	<,001	.036	.055		<,001
	N	34	34	34	34	34	34
X3_TOTAL	Pearson Correlation	.471**	.690**	.612**	.613**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	34	34	34	34	34	34

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Correlations						X4_TOTA L
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	
X4.1	Pearson Correlation	1	.562*	.035	.102	.458*	.175	.609**
	Sig. (2-tailed)		<,001	.842	.567	.007	.322	<,001
	N	34	34	34	34	34	34	34
X4.2	Pearson Correlation	.562*	1	.134	.129	.614*	.075	.689**
	Sig. (2-tailed)	<,001		.449	.468	<,001	.672	<,001
	N	34	34	34	34	34	34	34
X4.3	Pearson Correlation	.035	.134	1	.442*	-.108	.044	.483**
	Sig. (2-tailed)	.842	.449		.009	.544	.805	.004
	N	34	34	34	34	34	34	34
X4.4	Pearson Correlation	.102	.129	.442*	1	.299	.151	.626**
	Sig. (2-tailed)	.567	.468	.009		.086	.395	<,001
	N	34	34	34	34	34	34	34
X4.5	Pearson Correlation	.458*	.614*	-.108	.299	1	.144	.665**
	Sig. (2-tailed)	.007	<,001	.544	.086		.418	<,001
	N	34	34	34	34	34	34	34
X4.6	Pearson Correlation	.175	.075	.044	.151	.144	1	.456**
	Sig. (2-tailed)							
	N	34	34	34	34	34	34	34

	Sig. (2-tailed)	.322	.672	.805	.395	.418		.007
	N	34	34	34	34	34	34	34
X4_TOTAL	Pearson Correlation	.609*	.689*	.483*	.626*	.665*	.456*	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	.004	<,001	<,001	.007	
	N	34	34	34	34	34	34	34

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1_TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.362*	.428*	.813**
	Sig. (2-tailed)		.036	.011	<,001
	N	34	34	34	34
Y1.2	Pearson Correlation	.362*	1	.222	.681**
	Sig. (2-tailed)	.036		.207	<,001
	N	34	34	34	34
Y1.3	Pearson Correlation	.428*	.222	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.011	.207		<,001
	N	34	34	34	34
Y1_TOTAL	Pearson Correlation	.813**	.681**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	34	34	34	34

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.603	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.607	3

Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		34	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.80699993	
Most Extreme Differences	Absolute	.087	
	Positive	.087	
	Negative	-.086	
Test Statistic		.087	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.726	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.715
		Upper Bound	.737

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

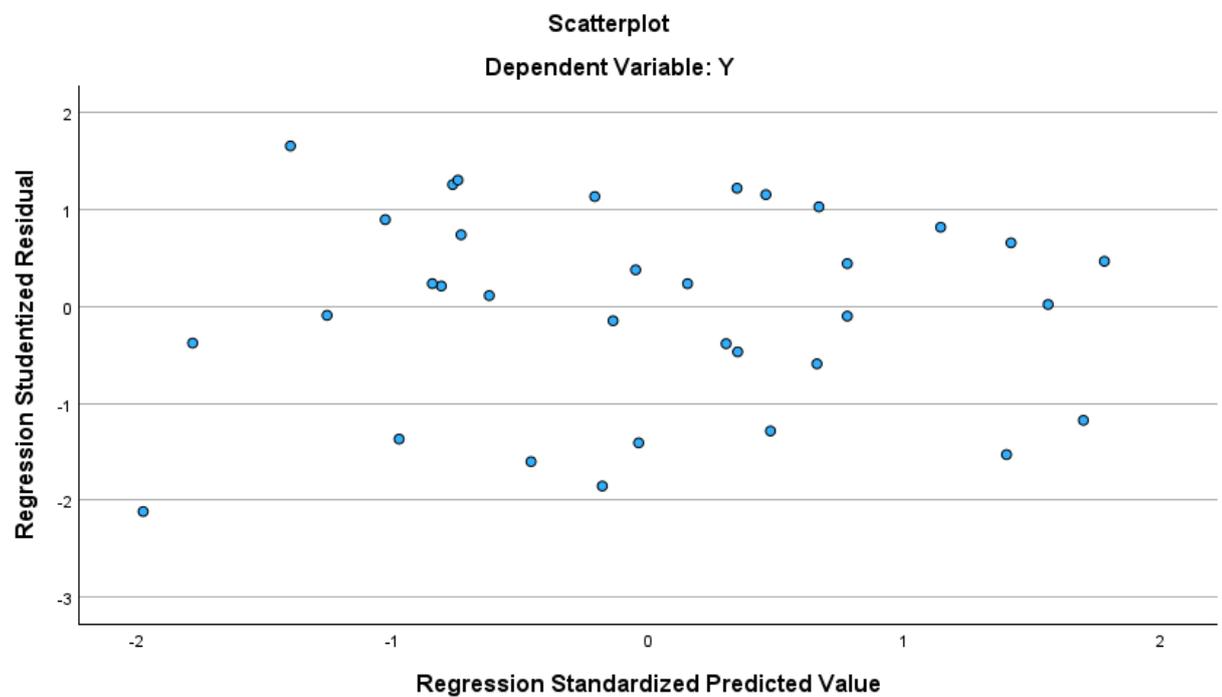
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Lampiran 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	20.941	5.721		3.661	<,001		
	X1	-.044	.131	-.065	-.337	.738	.717	1.394
	X2	-.135	.176	-.135	-.763	.452	.844	1.184
	X3	.152	.146	.179	1.041	.306	.897	1.115
	X4	-.333	.131	-.441	-2.540	.017	.878	1.139

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 7. Hasil Uji Heterokedastisitas



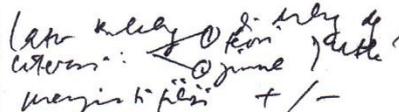
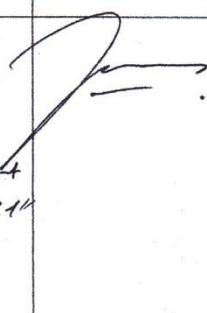
Lampiran 8. Hasil uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.941	5.721		3.661	<,001
	X1	-.044	.131	-.065	-.337	.738
	X2	-.135	.176	-.135	-.763	.452
	X3	.152	.146	.179	1.041	.306
	X4	-.333	.131	-.441	-2.540	.017

a. Dependent Variable: Y

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

NAMA : Jessica Elizabeth Herman
 NIM : 19104386
 JURUSAN : Akuntansi
 JUDUL : Analisis Pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan sistem dan kualitas layanan terhadap Kepuasan penggunaan sistem Informasi Akuntansi pada Aplikasi Shopee Piyaman.

No	PENGUJI	REVISI	KETERANGAN
1	Wiwik FN	<ul style="list-style-type: none"> - Judul - abstrak - keyword - Pendahuluan - Jelaskan pt BMT di latar belakang di simpulan - Pembahasan Akuntansi - kesimpulan 	 23/07/23
2.	Herz. Ry.	<p>Latar belakang di tulis di latar belakang</p> <p>literatur: </p> <p>menjelaskan + / -</p> <p>② Rumus modal a. profit yg pnyama ser pakineta</p> <p>③ Implikasi d. hasil yg pnyama.</p>	
3	Lia Rachmawati	<ol style="list-style-type: none"> ① Latar belakang ② Fenomena ③ Interpretasi hasil ④ kesimpulan 	

JEMBER

27/07/2023

KA. PRODI MANAJEMEN/AKUNTANSI/EK. PEMBANGUNAN/D3

