

**Skripsi**

**Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna  
E-bisnis di Usaha Kecil dan Menengah Semarang**

**Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar**

**Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas katolik Soegijapranata**

**Semarang**



**Nathania Handoyo**

**15.G1.0008**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Akuntansi**

**Universitas Katolik Soegijapranata**

**Semarang**

**2020**

**i**

Skripsi dengan judul:

**Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna  
E-bisnis di Usaha Kecil dan Menengah Semarang**

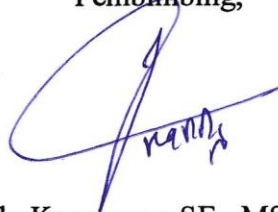
**Nathania Handoyo**

**15.G1.0008**

**Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:**

**Semarang, Januari 2020**

**Pembimbing,**



**Freddy Koeswoyo, SE., MSi., CPA.**

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

16 Desember 2019, skripsi dengan judul:

Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

E-bisnis di Usaha Kecil dan Menengah Semarang

Oleh:

Nathania Handoyo

15.G1.0008

Tim Penguji

    
(Drs. Hudi Prawoto, MM., Akt.) (Yusni W., SE., MSi.) (G. Freddy Koeswoyo, SE., MSi, CPA.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata

  
(Dr. Octavianus D. Hartomo, SE, MSi., Akt.)

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna  
E-bisnis di Usaha Kecil dan Menengah Semarang

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak melakukan pengambilan sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 16 Desember 2019

Yang menyatakan,



Nathania Handoyo

## PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nathania Handoyo

NIM : 15.G1.0008

Alamat lengkap di Semarang : Semarang Indah Block E5 / 12

Nama orang tua : Handoyo

Alamat orangtua : Semarang Indah Block E5 / 12

Nomor telepon (Orangtua) : 08156600001

Nomor Handphone (Mahasiswa) : 085728142965

Nomor Handphone (Saudara) : 081225011252

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data penelitian yang tertulis dalam skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-bisnis di Usaha Kecil dan Menengah Semarang” merupakan data yang sebenarnya. Bila suatu saat terbukti bahwa data yang saya cantumkan dalam skripsi adalah data fiktif maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 16 Desember 2019



Yang menyatakan,

Nathania Handoyo

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTO

*“Hidup itu sederhana, tapi kita yang membuat hidup jadi rumit”*

*-Confusius-*

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Keluarga
3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata
4. Dosen Pembimbing
5. Teman-teman Mahasiswa Akuntansi seluruh angkatan

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Berkat yang dicurahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul “Pengaruh Karakteristik Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-bisnis di Usaha Kecil dan Menengah Semarang” dapat penulis selesaikan. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

1. Ibunda Ayahanda tercinta atas dukungan dan cinta yang tanpa hentinya terus mendukung selesainya pendidikan S1 penulis.
2. Bapak G. Freddy Koeswoyo, SE., MSi, CPA. selaku dosen pembimbing yang selalu memberi masukan dalam membimbing penulis.
3. Bapak Drs. Hudi Prawoto, MM., Akt. dan Ibu Yusni Warastuti, SE., MSi. selaku dosen penguji dalam mengkritisi tulisan dan memberi saran bagi penulis.
4. Teman-teman yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
5. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semarang, 16 Desember 2019

Nathania Handoyo

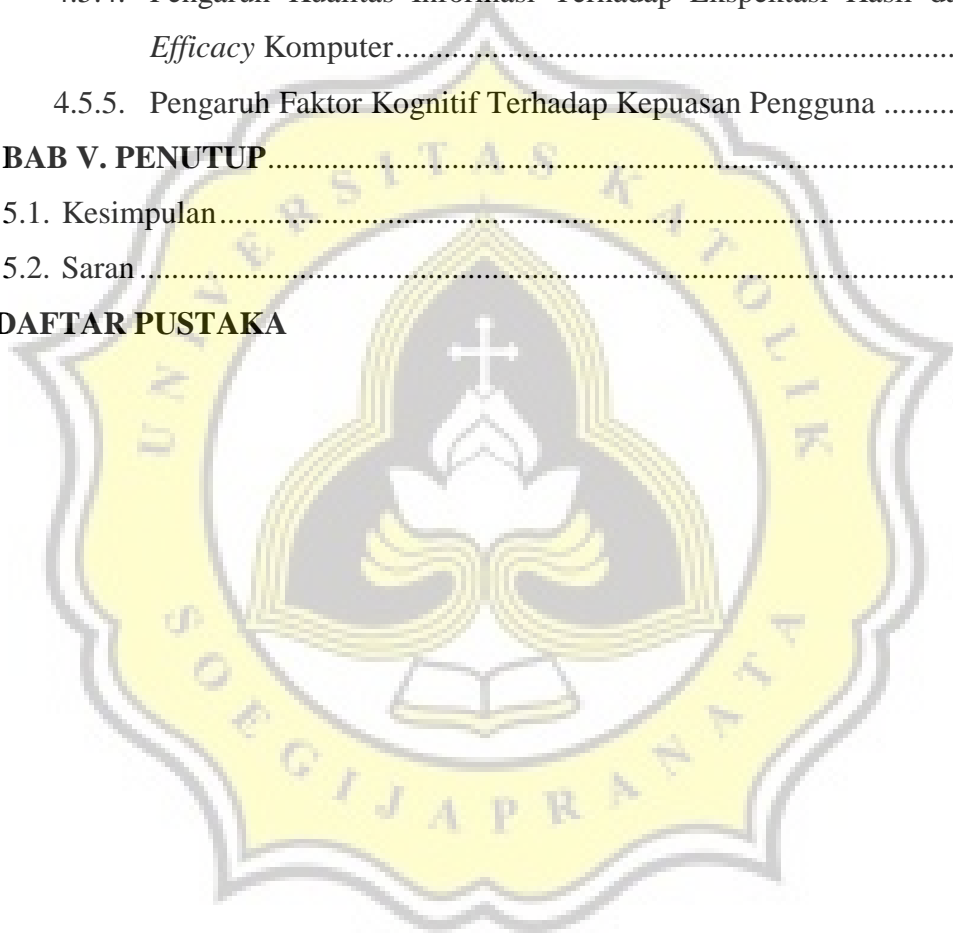
## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Pernyataan Keaslian Data Skripsi .....	v
Halaman Motto dan Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Abstrak.....	xiii
<i>Abstract</i> .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4. Kerangka Pikir .....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	8
2.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean.....	8
2.2. <i>Social Cognitive Theory</i> .....	10
2.3. Kepuasan Pengguna .....	12
2.4. Pentingnya E-bisnis.....	13
2.5. Pengertian Usaha Kecil dan Menengah (UKM) .....	15
2.6. Karakteristik UKM dan Tantangan Untuk E-Bisnis .....	16
2.7. Hipotesis.....	19
2.2.1. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Ekspektasi Hasil dan <i>Self-Efficacy</i> Komputer .....	19



2.2.2. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Ekspektasi Hasil dan <i>Self-Efficacy</i> Komputer .....	20
2.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Ekspektasi Hasil dan <i>Self-Efficacy</i> Komputer .....	21
2.2.4. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Ekspektasi Hasil dan <i>Self-Efficacy</i> Komputer .....	22
2.2.5. Pengaruh Faktor Kognitif Terhadap Kepuasan Pengguna .....	23
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	26
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian .....	26
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	27
33.1. Jenis dan Sumber Data .....	27
33.2. Teknik Pengumpulan Data .....	27
33.3. Alat Pengumpulan Data .....	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
3.4.1. Kualitas Informasi .....	27
3.4.2. Kualitas Sistem .....	28
3.4.3. Kualitas Layanan .....	28
3.4.4. <i>Self-efficacy</i> Komputer .....	28
3.4.5. Ekspektasi Hasil .....	29
3.4.6. Kepuasan Pengguna E-bisnis .....	29
3.5 Uji Hipotesis .....	30
<b>BAB IV. HASIL DAN ANALISIS</b> .....	34
4.1. Gambaran Umum Responden .....	34
4.2. Uji Alat Pengumpulan Data .....	35
4.2.1. Uji Validitas .....	35
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	38
4.3. Statistik Deskriptif .....	39
4.4. Uji Hipotesis .....	42
4.5. Pembahasan .....	46

4.5.1. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Ekspektasi Hasil dan <i>Self-Efficacy</i> Komputer.....	46
4.5.2. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Ekspektasi Hasil dan <i>Self-Efficacy</i> Komputer.....	47
4.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Ekspektasi Hasil dan <i>Self-Efficacy</i> Komputer.....	48
4.5.4. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Ekspektasi Hasil dan <i>Self-Efficacy</i> Komputer.....	49
4.5.5. Pengaruh Faktor Kognitif Terhadap Kepuasan Pengguna .....	49
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	51
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Sampel Penelitian .....	26
Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden.....	34
Tabel 4.2. Ukuran Validitas.....	35
Tabel 4.3. Validitas Konvergen .....	36
Tabel 4.4. Validitas Diskriminan ( <i>Cross Loading</i> ) .....	37
Tabel 4.5. Validitas Diskriminan (Akar AVE).....	38
Tabel 4.6. Reliabilitas .....	38
Tabel 4.7. Kategori Rentang Skala .....	39
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Kualitas Informasi (KI) .....	39
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Kualitas Sistem (KS) .....	40
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Kualitas Layanan (KL).....	40
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif <i>Self-Efficacy</i> Komputer (SE).....	41
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Ekspektasi Hasil (EH).....	41
Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna (KP).....	42
Tabel 4.14. <i>Path Coefficient</i> .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Permasalahan Penelitian.....	2
Gambar 1.2. Kerangka Pikir.....	6
Gambar 2.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean.....	9
Gambar 4.1. Validitas Diskriminan ( <i>Cross Loading</i> ).....	37
Gambar 4.2. <i>Path Coefficient</i> .....	43



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh karakteristik sistem informasi terhadap kepuasan pengguna e-bisnis di usaha kecil dan menengah Semarang (UKM). Fitur dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dipelajari dengan menguji pengaruh karakteristik sistem pada penggunaan sistem dan pada kepuasan pengguna terkait dengan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, serta menilai manfaat bersih untuk individu dan organisasi (DeLone & McLean, 2004). *Social Cognitive Theory* (SCT) berasal dari *Social Learning Theory* (SLT) dan mendefinisikan konstruksi psikologi sosial dari perilaku manusia sebagai interaksi dinamis dan timbal balik dari faktor pribadi, perilaku, dan lingkungan (Bandura, 1997). Dengan demikian, kepercayaan pengguna dan ekspektasi internal pada aplikasi komputer adalah masalah kritis untuk implementasi sistem informasi. Namun, ketika mempertimbangkan efek karakteristik sistem informasi pada faktor kesuksesan e-bisnis UKM, konstruksi psikologis juga dibentuk dan digunakan untuk memandu tindakan manusia.

Sampel penelitian ini adalah 125 UKM Semarang. Dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS), hasil penelitian (1) Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap ekspektasi hasil dan *self-efficacy* komputer. (2) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap ekspektasi hasil dan *self-efficacy* komputer. (3) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap ekspektasi hasil dan *self-efficacy* komputer. (4) *Self-efficacy* komputer berpengaruh positif terhadap ekspektasi hasil dan kepuasan pengguna. (5) Ekspektasi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: karakteristik sistem informasi, kepuasan pengguna, e-bisnis

## **ABSTRACT**

*This study analyzes the effects of information systems characteristics on e-business user satisfaction of Semarang small and medium sized enterprises (SMEs). The features of the DeLone and McLean IS success model (D&M IS success model) are studied by examining the influence of system characteristics on system use and on the satisfaction of users with regard to information quality, system quality, and service quality of the system, and by further assessing its ultimate net benefit for individuals and organizations (DeLone & McLean, 2004). The social cognitive theory (SCT) is derived from the social learning theory (SLT) and defines the social psychology constructs of human behavior as a triadic, dynamic, and reciprocal interaction of personal factors, behavior, and the environment (Bandura, 1997). Thus, the users beliefs in and internal expectations on computer applications are critical issues for information systems implementation. However, when considering the effects of information systems characteristics on e-business success factors of SMEs, psychological constructs are also formed and used to guide human action.*

*The sample are 125 Semarang SMEs. Using Partial Least Square (PLS), the results are (1) Information quality has a positive influence on the outcome expectations of users and computer self-efficacy of users. (2) System quality has no influence on the outcome expectations of users and computer self-efficacy of users. (3) Service quality has a positive influence on the outcome expectations of users and computer self-efficacy of users. (4) Computer self-efficacy has a positive influence on the outcome expectations of users and satisfaction of users. (5) Outcome expectations have a positive influence on the satisfaction of users.*

*Keywords: information systems characteristics, user satisfaction, e-business*