

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis C2C**

***E-Commerce* (Studi Asosiatif Kausal Pada Pengguna**

Tokopedia Di Kalangan Mahasiswa FEBI

UINSU)

SKRIPSI

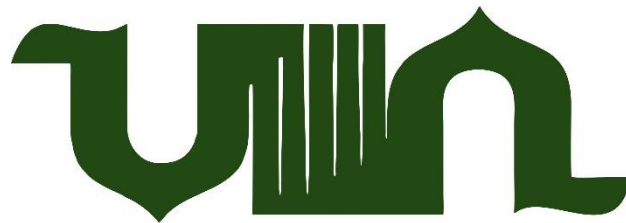
Oleh:

MUHAMMAD DICKY PRATAMA

NIM. 0502172309

Program Studi

AKUNTANSI SYARIAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis C2C**

***E-Commerce* (Studi Asosiatif Kausal Pada Pengguna**

Tokopedia Di Kalangan Mahasiswa FEBI

**UINSU)
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun)
Pada Program Studi Akuntansi Syariah

Oleh:

MUHAMMAD DICKY PRATAMA

NIM. 0502172309

Program Studi

AKUNTANSI SYARIAH



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Dicky Pratama
Nim : 0502172309
Tempat Tanggal Lahir : Medan, 16 November 1999
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Lukah Gg. Lukah III No. 24C

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS C2C E-COMMERCE (STUDI ASOSIATIF KAUSAL PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI KALANGAN MAHASISWA FEBI UINSU)”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 17 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Muhammad Dicky Pratama

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis C2C
E-Commerce (Studi Asosiatif Kausal Pada Pengguna
Tokopedia Di Kalangan Mahasiswa FEBI
UINSU)**

Oleh:

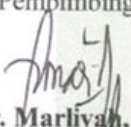
Muhammad Dicky Pratama

Nim. 0502172309

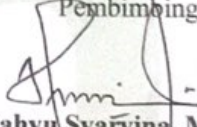
Dapat disetujui sebagai salah satu pernyataan untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi (S. Akun) pada Program Studi Akuntansi Syariah

Medan, 17 Februari 2022

Pembimbing I


Dr. Marlivan, M. Ag
NIDN. 2026017602

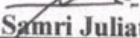
Pembimbing II


Wahyu Syarvina, M. A
NIDN. 2121058604

Mengetahui

UN Ketua Jurusan Akuntansi Syariah

SUMATERA UTARA MEDAN

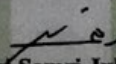

Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, M.A
NIDN. 2001077903

PENGESAHAN

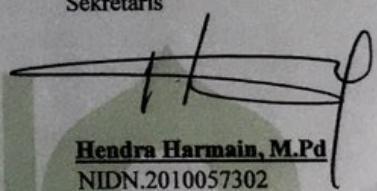
Skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis C2C E-Commerce (Studi Asosiatif Kausal Pada Pengguna Tokopedia Di Kalangan Mahasiswa FEBI UINSU)", Muhammad Dicky Pratama, NIM. 0502172309 Prodi Akuntansi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 17 Februari 2022, skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) pada prodi Akuntansi Syariah.

Medan, 17 Februari 2022
Panitia Sidang Munaqasyah
Skripsi Prodi Akuntansi Syariah
UIN-SU

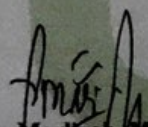
Ketua

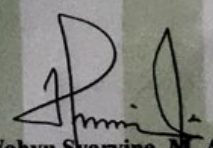

Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, MA
NIDN.2001077903

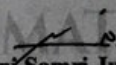
Sekretaris

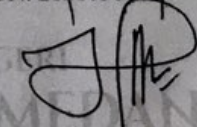

Hendra Harmain, M.Pd
NIDN.2010057302

Anggota


Dr. Marlyah, M. Ag
NIDN. 2026017602


Wahyu Syarvina, M. A
NIDN. 2121058604


Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, MA
NIDN.2001077903


JULIANA NASUTION, ME
NIDN. 2020079202

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Sumatera Utara Medan

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN.2023047602

ABSTRAK

Skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis C2C E-Commerce (Studi Asosiatif Kausal Pada Pengguna Tokopedia Di Kalangan Mahasiswa FEBI UINSU)”** atas nama Muhammad Dicky Pratama, di bawah bimbingan Pembimbing I Ibu Dr. Marliyah, M. Ag dan Pembimbing II Ibu Wahyu Syarvina, M. A.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis *c2c E-commerce* di kalangan mahasiswa FEBI UINSU. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean yang menggunakan beberapa aspek sebagai indikasi keberhasilan suatu sistem. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Kesimpulan penelitian ini secara singkat adalah: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kemudahan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel yaitu sebesar $7.858 > 1.661$. (2) kemudahan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar $0.39 < 0.05$ dan nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel yaitu sebesar $2.092 > 1.661$. (3) kualitas pelayanan dan kemudahan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikansi secara simultan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi hasil regresi lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000 dan nilai *F* hitung lebih besar dari *F* tabel $34.620 > 1.80$.

Kata Kunci: *E-Commerce, Kemudahan Pengguna, Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis C2C *E-Commerce* (Studi Asosiatif Pada Pengguna Tokopedia Di kalangan Mahasiswa FEBI UINSU). Shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa rahmat bagi seluruh alam serta membawa umat dari cahaya kegelapan menuju cahaya terang-benderang.

Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi pada jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam perjalanan hingga akhir penyusunan skrip ini banyak yang memberikan dukungan motivasi serta doa, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih dari hati yang paling dalam kepada banyak pihak. Yang paling utama adalah kedua orangtua tercinta, Ayahanda Julfadly dan Ibunda Masdalena Siagian yang telah memberikan kasih sayang, doa dan mensupport perkuliahan kepada penulis.

Dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Hj. Yenni Samri J. Nasution, S.H.I, M.A selaku ketua Jurusan Akuntansi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

4. Bapak Hendra Hermain, SE, M.Pd selaku ketua Sekertaris Jurusan Akuntansi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Marliyah M. Ag selaku pembimbing I yang selalu bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Wahyu Syarvina M. A selaku pembimbing II yang juga berperan penting dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan sabar beliau meluangkan waktu, tenaga, dan dengan sabar membimbing penulis, serta memberikan masukan agar penulisan skripsi penulis secara baik dan benar.
7. Teruntuk saudara kandung saya Adinda Indah Permata Sari terima kasih telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Teruntuk Keluarga besar Siregar, Keluarga besar Siagian dan Keluarga kakek Alm. John Efrizal, terimakasih telah membantu dari segi materil dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teruntuk Abangda dan Adinda yang tergabung dalam Penghuni Sekret, terimakasih sudah mendoakan dan mensupport penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk Sahabat dekat penulis, Andhika Fajar Adhitama, terimakasih sudah mensupport dari awal terjadinya penelitian ini dan sampai akhir terjadinya skripsi ini.
11. Teruntuk Sahabat dekat penulis, Anja Prawijaya, Himawan Nugroho, Muhammad Ikhwan Arif, Ahmad Rifa'i Rambe, terimakasih sudah mendoakan dalam diam dan mensupport tanpa kata kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teruntuk teman-teman stambuk 2017 terutama AKS-F dan Aks Adventure yang bersama-sama berjuang dan saling bekerja sama untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, terkhususnya sahabat penulis Muhammad Fauzi, Rizki Hidayat SMJ, Anwar Syuhada, Ferdy Hasan Ramadhanu Daulay, Ficki Aprili, Yusril Mahendra Pasaribu, Prayogo Aldino Crismanov Nainggolan, Muhammad Ali Saputra, Arfin Mahendra Lubis, Ari Febrian Fauzi, Muhammad Al-rifa, Alfian Tinambunan, Annisafira Ula Paramadina, Dina Aulia, Dinar

Rostansih, Nur'aida Syafitri, Nana, Riska Huliawati, Annisa, Arni Diana Harahap dan teman-teman lainnya. Terima kasih untuk kalian semua yang telah memberikan dukungan dan motivasi agar menyelesaikan penulisan skripsi ini.

13. Teruntuk kawan-kawan yang telah membantu yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan support kalian hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

14. Dan teristimewa untuk diri sendiri, Muhammad Dicky Pratama yang sudah berani melawan rasa malas, melawan rasa ingin menunda pekerjaan, dan melawan rasa ingin menyerah, terima kasih untuk semuanya sehingga berhasil sampai ditahap ini.

Akhir kata, berkat bantuan, motivasi, dukungan, dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis, semoga Allah membalas kebaikan kalian semua. penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima saran dan masukan yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak sehingga dapat dijadikan bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya.

Demikian, semoga skripsi ini bermanfaat serta menambah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 17 Februari 2022

Penulis
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Muhammad Dicky Pratama
NIM. 0502172309

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	3
DAFTAR GAMBAR	4
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. KAJIAN TEORITIS	Error! Bookmark not defined.
1. Sistem Informasi Akuntansi dan Teori <i>Information System Succes</i> <i>DeLone dan McLean</i>	Error! Bookmark not defined.
a. Teori Information System Succes DeLone dan McLean	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
b. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
c. Kemudahan Pengguna.....	Error! Bookmark not defined.
d. Kepuasan Pengguna.....	Error! Bookmark not defined.
e. Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

2. Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Tokopedia	Error! Bookmark not defined.
B. Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Statistik Deskripsi.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Persentase Program Studi.....	46
Tabel 4.2 Persentase Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Statistik Deskripsi.....	46
Tabel 4.4 Uji Validitas (Kualitas Pelayanan).....	48
Tabel 4.5 Uji validitas (Kemudahan Pengguna).....	49
Tabel 4.6 Uji Validitas (kepuasan Pengguna).....	50
Tabel 4.7 Uji Reabilitas (Kualitas Pelayanan).....	51
Tabel 4.8 Uji Reabilitas (Kemudahan Pengguna).....	52
Tabel 4.9 Uji Reabilitas (Kepuasan Pengguna).....	52
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Normal Prob-Plot.....	54
Tabel 4.11 Tabel Histogram.....	55
Tabel 4.12 Uji T.....	57
Tabel 4.13 Uji F.....	58
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.15 Uji Analisis Regresi Berganda.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Infografis Persebaran <i>E-Commerce</i> <i>Quartal 1 (Q1)</i> di Indonesia....	2
Gambar 1.2 Keluhan Pengguna Tokopedia.....	7
Gambar 1.3 Keluhan Pengguna Tokopedia.....	7
Gambar 1.4 Keluhan Pengguna Tokopedia.....	8
Gambar 1.5 Keluhan Pengguna Tokopedia.....	8
Gambar 1.6 Keluhan Pengguna Tokopedia.....	9
Gambar 2.1 Contoh Alur Sistem Informasi Akuntansi.....	18
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 1992....	11
Gambar 2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 2003....	12
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normal Prob-Plot.....	54
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....	56



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN