

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN *PERCEIVED USEFULNES*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OTENTIKASI DALAM
UPAYA PENINGKATAN PENGAMBILAN DANA PENSIUN**

**(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)
Kantor Cabang Metro)**

SKRIPSI



Oleh :

KETUT ARDIANA

NPM. 16300029

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020



**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN *PERCEIVED USEFULNES*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OTENTIKASI DALAM
UPAYA PENINGKATAN PENGAMBILAN DANA Pensiun**

**(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)
Kantor Cabang Metro)**

SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menempuh Gelar Sarjana
Pada Program S1 Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro**

OLEH:

KETUT ARDIANA

NPM. 16300029

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2020**

ABSTRAK

Ardiana, Ketut.2020. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Otentikasi Dalam Upaya Peningkatan Pengambilan Dana Pensiun (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Metro)". Skripsi. Jurusan Akuntansi, Program Studi Akuntansih. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Yulita Zanaria, M.Si.Akt.CA., Pembimbing (II) Ana Septiani, SE, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh positif dan signifikansi pada kualitas sistem informasi dan perceived usefulness terhadap kepuasan penggunaan aplikasi otentikasi dalam upaya peningkatan pengambilan dana pensiun pada Bank BTPN Kantor Cabang metro.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BTPN Kantor Cabang Metro. Model penelitian adalah dengan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung keperusahaan untuk mendapatkan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan kuesioner dengan nasabah Bank BTPN Kantor Cabang Metro.

Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas uji ini digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu data dan mengukur tingkat kepercayaan suatu data tersebut. Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel terikat dan variabel bebas, Uji t dan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan variabel tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan perceived usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi otentikasi karena memberikan efek positif dari pelayanan, manfaat serta keefisiensi pengambilan dana pensiun.

Kata Kunci: *kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, kepuasan Pengguna Aplikasi Otentikasi, Bank BTPN Kantor Cabang Metro.*

A ABSTRACT

Ardiana, Ketut.2020. "Influence of Information System Quality and Perceived Usefulness Towards User Satisfaction of Authentication Applications in Efforts to Increase Retirement of Pension Funds (Case Study at the National Pension Savings Bank (BTPN) Metro Branch Office)". Undergraduate Thesis. Accounting Study Program. Economic and Business Faculty. Muhammadiyah University of Metro. Advisor (I) Yulita Zanaria, M.Si.Akt.CA., Advisor (II) Ana Septiani, SE, ".M.Si.

This study aims to determine how far positive and significant influence on the quality of the information system and perceived usefulness on the satisfaction of using the authentication application in an effort to increase retirement fund collection at the Bank's BTPN Metro Branch Office.

This research was conducted at the Bank's BTPN Metro Branch Office. The research model is quantitative research which the research carried out by direct plunge into the company. Obtaining the documents related to this study will be applied observation, interviews, and questionnaires with customers of Bank BTPN Metro Branch Office.

The analytical method used is the validity test and the reliability. This test is used to test whether a data is valid or not and to measure the level of confidence in the data. Multiple Linear Regression Analysis is used to determine the effect between the dependent variable and the independent variable, t test and F test are used to determine the positive and significant influence of these variables.

The results of this study indicated that the quality of information systems and perceived usefulness have a positive and significant effect on the satisfaction of users of authentication applications because they had a positive effect on services, benefits and efficiency of retirement fund collection.

Keywords: *Information System quality, Perceived Usefulness, User Application Authentication satisfaction, BTPN Bank Metro Branch Office.*

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

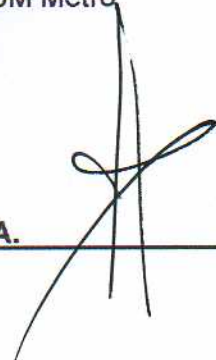
**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN *PERCEIVED USEFULNES*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OTENTIKASI DALAM
UPAYA PENINGKATAN PENGAMBILAN DANA PANSIUN
(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)
Kantor Cabang Metro**

**KETUT ARDIANA
NPM. 16300029**


Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus:

Hari : Kamis
Tanggal : 30 April 2020
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji,


Yulita Zanaria, S.E., M.Si., AKT., CA.
NIDN. 02130768202

Ketua Penguji



Ana Septiani, S.E., M.Si.
NIDN. 0211119102

Sekretaris


H. Jawato Nusantoro, S.E., M.Si.
NIDN.0219127001

Penguji Utama

**Mengetahui
Dekan**


Dr. Suharto, S.E., M.M
NIDN. 0228035801



HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN *PERCEIVED USEFULNES*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OTENTIKASI DALAM
UPAYA PENINGKATAN PENGAMBILAN DANA PENSIUN
(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)
Kantor Cabang Metro**

**KETUT ARDIANA
NPM. 16300029**

Telah diperiksa dan disetujui Oleh:

Pembimbing I



Yulita Zanaria, S.E., M.Si., AKT., CA.
NIDN. 02130768202

Pembimbing II



Ana Septiani, S.E., M.Si.
NIDN. 0211119102

**Mengetahui,
Kaprosdi Akuntansi**



Gustin Padwa Sari, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0227028802

MOTTO

Sebagaimana si bodoh berkarya dengan keterikatan, hendaknya si bijak
berkarya tanpa keterikatan, semata untuk kemajuan dunia/sesame.
(BG.3.25)

Hayati dan ikutilah jalan kemuliaan yang mengatar pada kebahagiaan kekal
(Atharva.18.4.3)

"Hidup untuk orang tua, dan Bekerja dengan sungguh sungguh "
(Ketu tardiana)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan yang maha kuasa yang telah memberikan rahmad dan hidayahNya kepada penulis, maka dengan kerendahan hati skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak Made Murah dan Ibu Jati yang telah membesarkan dengan kasih sayang dan cinta yang luar biasa, membimbing, mendukung, serta mendoakan keberhasilanku.
2. Keluarga besarku, yang selalu memberikan semangat, dan dukungan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro yang saya banggakan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OTENTIKASI DALAM UPAYA PENINGKATAN PENGAMBILAN DANA PENSIUN (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Metro)”** dengan baik. Proposal ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulis merasa bahwa dalam penyusunan proposal penelitian ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan. Penyusun proposal ini juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang ikut membantu dalam penyusunan proposal ini dan penghargaan sebesar-besarnya atas bantuan, motivasi, didikan, arahan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Dr. Suharto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Ibu Gustin Padwa Sari, S.E., M.S.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Ibu Yulita Zariana, S.E., M.Si., Akt.,ca selaku dosen pembimbing 1 dalam penyusunan proposal ini, yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
5. Ibu Ana Septiani S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing 2 dalam penyusunan proposal ini, yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

7. Keluarga besarku yang senantiasa memberi do'a dan sebagai sumber kekuatan penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan YME senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan proposal ini. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Metro, 20 Februari 2020

KETUT ARDIANA
NPM. 16300029

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Nama : Ketut Ardiana
NPM : 16630029
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OTENTIKASI DALAM UPAYA PENINGKATAN PENGAMBILAN DANA PANSIUN**

(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Metro) adalah karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Akuntansi dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Dengan surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Maret 2020

Yang Membuat Pernyataan




Ketut Ardiana

16630029



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 1056/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : KETUT ARDIANA
NPM : 16300029
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OTENTIKASI DALAM UPAYA PENINGKATAN PENGAMBILAN PENSIUN STUDI KASUS BANK BANK TABUNGAN PENSIUN NASIONAL (BTPN) KANTOR CABANG METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 21 April 2020

Kepala Unit,



Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi.ummetro@gmail.com

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACK	v
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	5
a) Identifikasi Masalah	5
b) Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penelitian	6

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Kajian Literatur	8
1. Teori Keagenan (<i>Agency Theory</i>).....	8
2. Pengertian Sistem	9
3. Sistem Informasi.....	9
4. Sistem Informasi Akuntansi	10
5. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi	10
6. Unsur-unsur Sistem Informasi Akuntansi.....	12
7. Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi.....	14
8. Prosedur Sistem Informasi Akuntansi.....	15
9. Manfaat Sistem Informasi Akuntansi	16
10. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.....	16
11. <i>Perceived Usefulness</i>	16
12. Kepuasan Pengguna	17
B. Hasil Penelitian Relevansi.....	17
C. Kerangka Pemikiran	18

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian	21
B. Tahap Penelitian	21
1. Teknik Sampling	21
2. Tahapan	21
C. Teknik Pengumpulan Data	23
D. Instrumen Penelitian	24
1. Uji Validitas	24
2. Uji Reliabilitas	24
E. Teknik Analisis Data	24
1. Uji Asumsi Klasik	24
2. Analisis Regresi Linier Berganda	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	28
1. Sejarah Singkat Perusahaan	28
2. Struktur Organisasi Perusahaan	29
3. Tupoksi Perusahaan	30
B. Hasil Penelitian	31
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	31
a. Uji Validitas	31
b. Uji Reliabilitas	32
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	32
a. Uji Multikolinieritas	32
b. Uji Heteroskedastisitas	33
c. Uji Autokorelasi	34
C. Hasil Pengujian Model Analisis	35
a. Analisis Regresi Llinier Berganda	35
b. Uji t	36
c. Uji F	36
D. Pembahasan	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	39
B. Saran	39

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Nasabah Penerimaan Dana Pensiun Pengambilan Tunai Dikantor BTPN Cabang Kota Matro Tahun 2019.....	3
2. Data Nasabah Penerimaan Dana Pensiun Pengambilan Mandiri di ATM Dengan Aplikasi Otentikasi Tahun 2019	4
3. Hasil Penelitian Relevansi.....	17
4. Rangkuman Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kepuasan Pengguna	31
5. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem Informasi, <i>Perceived Usefulness</i> , dan Kepuasan Pengguna	32
6. Hasil Uji Multikolinieritas	33
7. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	33
8. Hasil Uji Autokorelasi	34
9. Hasil Regresi Linier Berganda.....	35
10. Hasil Uji t.....	36
11. Hasil Uji F	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	20
2. Struktur Organisasi Perusahaan	29