

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK
(STUDI PADA PERHIMPUNAN PELAKU USAHA DAN PERIZINAN)**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh :

PUTRI MAULIDA SARIE

NIM. 1910313220086

PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2022

LEMBAR LEGALITAS

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI SECARA ELEKTRONIK (STUDI PADA PERHIMPUNAN PELAKU USAHA DAN PERIZINAN)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

PUTRI MAULIDA SARIE

NIM. 1910313220086

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 11 April 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

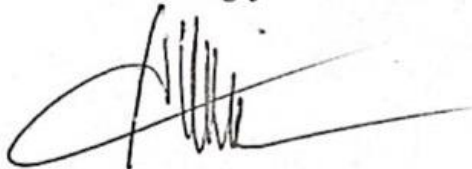
Rembimbing



Alfan, SE, M.Si, Ak, CA

NIP. 19750321 200312 1 001

Penguji I



Dr. Sarwani, Drs, M.Si, Ak, CA, CPA

NIP. 19640616 199103 1 005

Penguji II



Dr. Kadir, Drs, M.Si, Ak, CA

NIP. 19641231 199412 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Akuntansi



Alfan, SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19750321 200312 1 001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS


Nama : Putri Maulida Sarie
NIM : 1910313220086
Jurusan : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan,
dan Kepuasan Pengguna Terhadap Efektivitas Sistem Informasi
Manajemen Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
(Studi pada Perhimpunan Pelaku Usaha dan Perizinan)
Mata Kuliah Pokok : Sistem Informasi Akuntansi
Ujian Dilaksanakan : Selasa, 11 April 2023

TIM PENGUJI

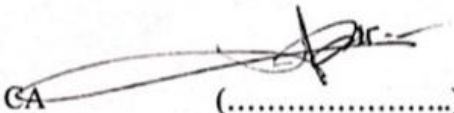
Pembimbing : Alfian, SE, M.Si, Ak, CA


(.....)

Penguji I : Dr. Sarwani, Drs, M.Si, Ak, CA, CPA


(.....)

Penguji II : Dr. Kadir, Drs, M.Si, Ak, CA





(.....)

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Putri Maulida Sarie
NIM : 1910313220086
Program Studi : S-1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi pada Perhimpunan Pelaku Usaha dan Perizinan)
Hari, Tanggal Ujian : Selasa, 11 April 2023
Waktu, Tempat : 09.00 - 11.00 WITA & Ruang Ujian 1 FEB ULM

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

No.	Nama Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Alfian, SE, M.Si, Ak, CA	Pembimbing	
2.	Dr. Sarwani, Drs, M.Si, Ak, CA, CPA	Ketua	
3.	Dr. Kadir, Drs, M.Si, Ak, CA	Sekretaris	

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 17 April 2023

Mengetahui,
Koordinator Program Studi S1 Akuntansi



M.Si, Ak, CA
NIM. 19103212003121001

Mahasiswa,



Putri Maulida Sarie
NIM. 1910313220086

SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 20 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Putri Maulida Sarie

NIM. 1910313220086

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya serta tak lupa pula shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi pada Perhimpunan Pelaku Usaha Dan Perizinan)”**.

Skripsi ini disusun dan diajukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Peneliti sangat bersyukur selama penyusunan skripsi ini telah banyak memperoleh bantuan baik berupa ide, gagasan, bimbingan, dukungan, serta do'a yang tidak terhingga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Atma Hayat, Drs Ec, M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

3. Bapak Alfian, SE, M.Si, Ak, CA selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat. Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi peneliti yang senantiasa memberikan bimbingan, saran, dan motivasi serta pengorbanan waktu dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Yohana Yustika Sari, SE, MSA selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan konsultasi selama menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Dr. Sarwani, Drs, M.Si, Ak, CA, CPA selaku Dosen Penguji I Skripsi peneliti yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Kadir, Drs, M.Si, Ak, CA selaku Dosen Penguji II Skripsi peneliti telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar yang telah memberikan ilmu dan tambahan wawasan kepada peneliti selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
8. Seluruh staf dan karyawan/ti Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
9. Orang tua peneliti yaitu Bapak Ari Susanto dan Ibu Syahrída serta Adik Peneliti Muhammad Ridha Saputra yang telah memberikan dukungan, bantuan, do'a, semangat, dan perhatian kepada peneliti.

10. Seluruh anggota Perhimpunan Pelaku Usaha dan Perizinan yang telah membantu peneliti untuk memberikan data guna mendukung penelitian dalam skripsi ini.
11. Semua pihak lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, kepada semuanya peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas doa, bantuan, dukungan, dan motivasi kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi semua pihak.

Banjarmasin, 20 Maret 2023

Peneliti,



Putri Maulida Sarie

NIM.1910313220086

ABSTRACT

Putri Maulida Sarie (2022). *The Effect of System Quality, Information Quality, Service Quality, and User Satisfaction on the Effectiveness of Electronically Integrated Business Licensing Management Information Systems (Studies on Business Actors and Licensing Associations)*. Advisor : Alfian.

The research aims to (1) Analyze the effect of system quality on the effectiveness of the electronically integrated licensing management information system; (2) Analyze the effect of information quality on the effectiveness of the electronically integrated licensing management information system; (3) Analyze the effect of service quality on the effectiveness of the electronically integrated licensing management information system; (4) Analyze the effect of user satisfaction on the effectiveness of the electronically integrated licensing management information system.

The research population used is members of the Business Actors and Licensing Associations in Indonesia. The sampling technique used simple random sampling and obtained a sample of 44 members of the Indonesian Business and Licensing Associations. Data analysis technique using multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that system quality, information quality, and service quality have no effect on the effectiveness of the electronically integrated licensing management information system. While user satisfaction has a significant effect on the effectiveness of the licensing management information system trying to be integrated electronically. The results of this study can be used as considerations in making improvements in the implementation and development of Electronically Integrated Business Licensing Management Information Systems.

Keywords : *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Effectiveness of Management Information Systems.*

ABSTRAKSI

Putri Maulida Sarie (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Studi pada Perhimpunan Pelaku Usaha dan Perizinan). Pembimbing: Alfian.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap efektivitas sistem informasi manajemen perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik; (2) Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap efektivitas sistem informasi manajemen perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik; (3) Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap efektivitas sistem informasi manajemen perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik; (4) Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap efektivitas sistem informasi manajemen perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Perhimpunan Pelaku Usaha dan Perizinan di Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 44 anggota Perhimpunan Pelaku Usaha dan Perizinan di Indonesia. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi manajemen perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi manajemen perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Hasil penelitian dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam perbaikan dan pembangunan sistem informasi manajemen perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Efektivitas Sistem Informasi Manajemen.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR LEGALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAKSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Pembahasan	15
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Sistem Informasi Manajemen	17
2.1.2 Teori kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean	25
2.1.3 Efektivitas	28
2.1.4 Kualitas Sistem	32
2.1.5 Kualitas Informasi	34
2.1.6 Kualitas Layanan	37
2.1.7 Kepuasan Pengguna.....	38
2.1.8 Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik	39
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	46
BAB III : KERANGKA KONSEPTUAL (MODEL PENELITIAN) DAN HIPOTESIS	49

3.1 Kerangka Konseptual (Model Penelitian).....	49
3.2 Hipotesis	52
BAB IV : METODE PENELITIAN	56
4.1 Ruang Lingkup Penelitian	56
4.2 Jenis Penelitian	56
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian	57
4.4 Unit Analisis	57
4.5 Populasi dan Sampel	57
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	59
4.7 Teknik Pengumpulan Data.....	62
4.8 Teknik Analisis Data	63
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	71
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
5.2 Hasil dan Analisis	72
5.2.1 Karakteristik Responden	72
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	87
5.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	90
5.2.4 Analisis Data	94
5.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	99
5.2.6 Pembahasan Hasil Penelitian	107
5.2.7 Implikasi Hasil Penelitian	116
5.2.8 Keterbatasan Penelitian	117
BAB VI : PENUTUP	119
6.1 Kesimpulan	119
6.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Peringkat Kemudahan Berusaha Indonesia.....	5
Tabel 2.1 Tingkat Resiko dan Jenis Perizinan Berusaha	44
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya	46
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	60
Tabel 4.2 Pengambilan Keputusan <i>Durbin-Watson</i>	67
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	73
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	73
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Usaha.....	76
Tabel 5.6 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden (Kualitas Sistem).....	77
Tabel 5.7 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden (Kualitas Informasi).....	79
Tabel 5.8 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden (Kualitas Layanan).....	81
Tabel 5.9 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden (Kepuasan Pengguna) ...	83
Tabel 5.10 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden (Efektivitas Sistem Informasi).....	84
Tabel 5.11 Statistik Deskriptif Variabel.....	87
Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	90
Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	91
Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	92
Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	92
Tabel 5.16 Hasil Uji Validitas Efektivitas Sistem Informasi.....	92

Tabel 5.17	Hasil Uji Reliabilitas	93
Tabel 5.18	Hasil Uji Normalitas	94
Tabel 5.19	Hasil Uji Multikolinearitas	95
Tabel 5.20	Hasil Uji Heteroskedastisitas	97
Tabel 5.21	Hasil Uji Autokorelasi	98
Tabel 5.22	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	99
Tabel 5.23	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	102
Tabel 5.24	Hasil Uji Statistik F.....	103
Tabel 5.25	Hasil Uji Statistik t	104

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1 Laporan di Bidang Pelayanan Tertinggi yang Diterima Ombudsman	3
Gambar 2.1 Sistem Terbuka.....	19
Gambar 2.2 Sistem Tertutup	19
Gambar 2.3 Tingkatan dalam Organisasi.....	23
Gambar 2.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	27
Gambar 2.5 Halaman Utama Website OSS	41
Gambar 2.6 Halaman Utama Aplikasi OSS.....	42
Gambar 2.7 Gambaran Umum Sistem OSS-RBA	43
Gambar 2.8 Alur Penerbitan Perizinan Usaha Melalui OSS	44
Gambar 2.9 Media Layanan Konsultasi OSS Berbasis Risiko	45
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	51
Gambar 3.2 Model Penelitian	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 2 Data Penelitian.....	132
Lampiran 3 Hasil Output SPSS Analisis Statistik Deskriptif	138
Lampiran 4 Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	139
Lampiran 5 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik	147
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda.....	149
Lampiran 7 Hasil Output SPSS Uji Kelayakan Model	150
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Uji Hipotesis	151