

**PENGARUH INTERPERSONAL DAN EKSTERNAL TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
SMS BANKING PADA BRI CABANG KOTA
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**PANDI SANDO
(NIM. 301 13 11 083)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Prasyarat
Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Pandi Sando
NIM : 301 13 11 083
Jurusan : Akuntansi
Judul Usulan Penelitian : "Pengaruh Interpersonal dan Eksternal Terhadap
Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi
Sms Banking Pada BRI Cabang Kota
Pangkalpinang".

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Karmawan S.E., M.Sc

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si

NP. 507706003

NP. 198001212014042001

Balunujuk, 02 Agustus 2017

Ketua Jurusan Akuntansi



Karmawan S.E., M.Sc

NP. 507706003

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH INTERPERSONAL DAN EKSTERNAL TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA *SMS BANKING* PADA BRI
CABANG KOTA PANGKALPINANG**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **Pandi Sando**
Nomor Induk Mahasiswa: **3011311083**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Tanggal 10 Agustus 2017, dan
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Anggota

Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP. 198405072014042001

Suhaidar, S.E., M.Si
NP. 506406001

Balunijuk, 10 Agustus 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Dekan

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Remati, S.E., M.Si
NP. 507206007



Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Interpersonal Dan Eksternal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Sms Banking Pada BRI Cabang Kota Pangkalpinang”** ini, tidak terdapat pada karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam ~~masalah~~ ini yang disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa ~~pernyataan~~ ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai ~~dengan~~ peraturan yang berlaku”.

Balunujuk, 02 Agustus 2017

Penulis



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. Dimana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.” (QS: Al-Baqarah 148).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua tercinta, Ayah dan Ibu atas semua dukungan, pengorbanan baik moral ataupun materil serta do'a yang tulus tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis.
3. Adik tercinta selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi.
4. Teman-teman seperjuangan dalam memperjuangkan gelar sarjana, teman-teman sekelas Akuntansi 3 2013, dan teman-teman angkatan 2013 khususnya Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, serta sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Bangka Belitung, Susanti, Riska Anisa, Bella, Lintang Arum, Anita dan lain-lain yang selalu mengingatkan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi yang selalu menemani saat proses penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat tercinta selama di kampus, Toni Maulana, Muhammad Fajar Alfiando, Jerico Bonatama Siburian dan Wahyu Firmansyah yang selalu membantu dan mengingatkan dalam proses penyusunan skripsi ini.

8. Sahabat-sahabat, Anggara, Udin, Bervan, Hendi, Vandio, Fatur dan Rohadi yang selalu mendukung penulis dalam proses penyusunan skripsi.
9. Seseorang terspecial yang selalu menemani, mendukung, mengingatkan penulis dalam proses penyusunan skripsi, Riska Anisa.
10. Almamater tercinta, Universitas Bangka Belitung



ABSTRACT

Pandi Sando. 3011311083. The Influence of Interpersonal and External Toward User Satisfaction of SMS Banking Accounting Information System at BRI Branch of Pangkalpinang.

This study aims to find out how the influence of interpersonal and external toward user satisfaction of sms banking accounting information system at BRI Branch of Pangkalpinang.

In this study, the independent variable are interpersonal and external, and the dependent variable is user satisfaction of sms banking accounting information system.

The Method which used in this study using quantitative method with descriptive analysis approach which aimed to find out how the influence of interpersonal and external toward user satisfaction of SMS banking. The source of data which used are primary data and secondary data. For the primary data, conducted by direct surveys and direct interviews to the customers of SMS banking users and the employees at BRI Branch of Pangkalpinang, and distributing the questionnaires to the respondents, while the secondary data obtained for study literatures, journals and other literatures.

The result of this study shows that interpersonal have positive and significant affect on the user satisfaction of SMS Banking with the significance value is $0,012 < 0,05$, and the value of t_{count} is 2,564 higher than t_{table} amounted to 1,984. External Variable also have positive and significant affect on the user satisfaction of SMS Banking with the significance value is $0,000 < 0,05$ and the value of t_{count} is 5,473 higher than t_{table} 1,984. The result of simulatneously test shows that interpersonal and external simultaneously have positive and significant value toward the user satisfaction of SMS banking with the value of F_{count} is higher than F_{table} that are $64,791 > 3,09$

Keywords : Interperonal, External, and User Satisfaction of SMS Banking

INTISARI

Pandi Sando. 3011311083. Pengaruh Interpersonal dan Eksternal terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi *SMS Banking* Pada BRI Cabang Kota Pangkalpinang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pengaruh Interpersonal dan Eksternal terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi *SMS Banking* Pada BRI Cabang Kota Pangkalpinang. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah interpersonal dan eksternal, dan variabel dependen adalah Kepuasan Pengguna *Sms Banking*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh interpersonal dan eksternal terhadap kepuasan pengguna *sms banking*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Untuk data primer, dilakukan langsung survei dan wawancara langsung kepada nasabah pengguna *sms banking* dan pegawai pada BRI Cabang Kota Pangkalpinang, serta menyebarkan kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka, jurnal serta literatur lainnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *sms banking* dengan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$, dan nilai t_{hitung} sebesar 2,564 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984. Variabel eksternal juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *sms banking* dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dan nilai t_{hitung} sebesar 5,473 lebih besar dari t_{tabel} 1,984. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan interpersonal dan eksternal secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *sms banking* dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $64,791 > 3,09$

Kata Kunci : *Interperonal, Eksternal, dan Kepuasan Pengguna Sms Banking*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Interpersonal dan Eksternal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi *Sms Banking* Cabang Kota Pangkalpinang”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Strata-1 Ekonomi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat pada umumnya, perusahaan dan kalangan akademisi ekonomi pada khususnya. Dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi, materi ataupun susunan kalimat. Maka dari itu mohon dimaklumi atas kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih baik.

Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Muh Yusuf M.Si, selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Khairiansyah, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Suhaidar, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

5. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan juga selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Anggraeni Yunita, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, Staf Perkuliahan, Keuangan, Perpustakaan, dan Administrasi di Universitas Bangka Belitung.
8. Keluarga tercinta Ayah, Ibu, dan Adik yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi tiada hentinya dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Bapak Wawan Sirwandi selaku pimpinan BRI Cabang Kota Pangkalpinang.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu segala macam kritik, dan saran yang membangun dapat digunakan penulis untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Balunijuk, 02 Agustus 2017

Penulis

Pandi Sando

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vii
INTISARI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
II TEORI & PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Sistem Informasi Akuntansi.....	7
2.1.1 Definisi Sistem Informasi Akuntansi.....	7
2.2 Tujuan Sistem Informasi	8
2.3 Definisi Interpersonal.....	10
2.3.1 Perasaan	11
2.4 Faktor-Faktor Sosial.....	11
2.4.1 Konsekuensi-Konsekuensi Persepsian.....	12
2.4.2 Kebiasaan-Kebiasaan	12
2.4.3 Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi	12
2.5 Definisi Eksternal.....	13

2.5.1	Lingkungan Umum	13	
2.5.2	Lingkungan Khusus	15	
2.6	Kepuasan Pengguna E-Banking.....	16	
	2.7.....		Penelitian
Terdahulu	19		
	2.8.....		Rerangka
Berpikir	22		
	2.9.....		Hipotesis 23
III METODOLOGI PENELITIAN.....		25	
3.1	Rancangan Penelitian.....	25	
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	25	
3.3	Metode Pengambilan Sampel.....	25	3.3.1
	Populasi.....	25	3.3.2
	Sampel.....	26	3.4
	Teknik Pengumpulan Data.....	27	
3.4.1	Jenis Data	27	
3.4.2	Metode Pengumpulan Data.....	27	
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28	
3.5.1	Definisi Operasional	28	
3.6	Metode Analisis Data.....	30	
3.6.1	Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	30	
3.6.2	Uji Validitas	31	
3.6.3	Uji Reliabilitas	32	
3.6.4	Pengujian Asumsi Klasik.....	33	
3.6.4.1	Uji Normalitas.....	33	
3.6.4.2	Uji Multikolinearitas.....	33	
3.6.4.3	Uji Heteroskedastisitas	34	
3.6.5	Model dan Pengujian Hipotesis	35	
3.6.5.1	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	36	
3.6.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	36	
3.6.5.3	Koefisien Determinan	37	
IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38	

4.1.	Gambaran Umum.....	38
4.1.1	Profil PT. Bank Rakyat Indonesia.....	38
4.1.2	Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia.....	40
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia	41
4.1.4	Produk Bank Rakyat Indonesia.....	42
4.2	Deskriptif Hasil Penelitian	44
4.2.1	Hasil deskriptif Karakteristik Responden	44
4.2.2	Hasil Deskriptif Masing-Masing Variabel.....	47
4.2.3	Rekapitulasi Deskriptif Variabel.....	60
4.3	Hasil Analisis Data.....	60
4.3.1	Uji Validitas	60
4.3.2	Uji Reliabilitas	61
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4.3.5	Pengujian Hipotesis.....	68
4.3.5.1	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	68
4.3.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	69
4.3.6	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.4	Pembahasan.....	71
4.4.1	Pengaruh Interpersonal Terhadap Kepuasan Pengguna.....	72
4.4.2	Pengaruh Eksternal Terhadap Kepuasan Pengguna.....	73
4.4.3	Pengaruh Interpersonal dan Eksternal Terhadap Kepuasan Pengguna Sms Banking.....	74
V	PENUTUP.....	76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Keterbatasan.....	77
5.3	Saran.....	77
	DAFTAR PUSTAKA.....	79

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	22	
Tabel III.1 Definisi Operasional	29	
Tabel III.2 Kategori Skala.....	31	
Tabel	IV.1	
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44	
Tabel	IV.2	
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45	
Tabel	IV.3	
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46	
Tabel	IV.4	Indikator
Pengaruh dari Teman	47	
Tabel	IV.5	Indikator
Pengaruh dari Anggota Keluarga.....	48	
Tabel	IV.6	Indikator
Pengaruh dari Atasan Kerja	49	
Tabel	IV.7	Indikator
Pengaruh dari Individu yang Berpengalaman.....	49	
Tabel	IV.8	Kategori
Skala 50		

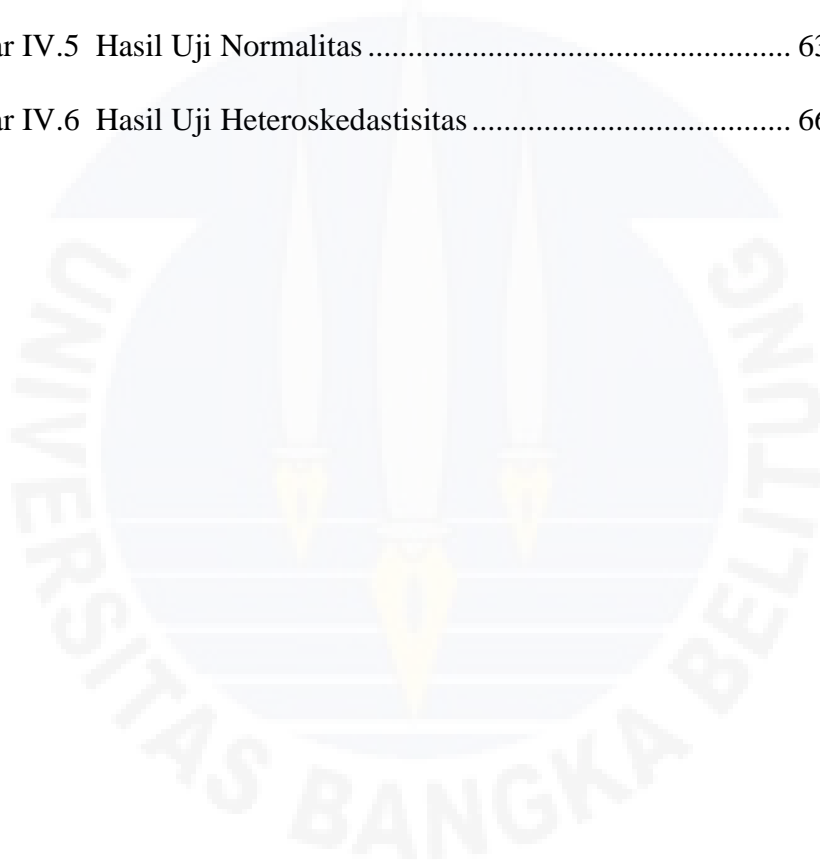
Tabel	IV.9	
Rekapitulasi Rata-rata Jawaban Responden	51	
Tabel	IV.10	Indikator
Pengaruh dari Pihak Luar Organisasi	51	
Tabel	IV.11	Indikator
Pengaruh Eksternal dari Media Massa.....	52	
Tabel	IV.12	Indikator
Pengaruh dari Opini Pakar	53	
Tabel	IV.13	Indikator
Pengaruh dari Nonpersonal.....	54	
Tabel	IV.14	Kategori
Skala 55		
Tabel	IV.15	
Rekapitulasi Rata-rata Jawaban Responden	55	
Tabel	IV.16	Indikator
dari Kesenangan Pengguna.....	56	
Tabel	IV.17	Indikator
dari Kekecewaan Pengguna	56	
Tabel	IV.18	Indikator
Perbandingan Kinerja.....	57	
Tabel	IV.19	Indikator
dari Ekspektasi Kerja	58	
Tabel	IV.20	Kategori
Skala 59		
Tabel	IV.21	
Rekapitulasi Rata-rata Jawaban Responden	59	
Tabel	IV.22	Hasil
Rekapitulasi Deskriptif Variabel.....	60	
Tabel	IV.23	Hasil Uji
Validitas 61		
Tabel	IV.24	Hasil Uji
Reliabilitas	62	
Tabel	IV.25	Hasil Uji
Multikolinearitas	64	

Tabel	IV.26	Hasil
Analisis Regresi Berganda.....	67	
Tabel	IV.27	Hasil
Analisis Uji Signifikansi Parameter Individual	68	
Tabel	IV.28	Hasil
Analisis Uji Signifikansi Simultan.....	70	
Tabel	IV.29	Hasil
Analisis Koefisien Determinan (R^2)	71	



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Berpikir	22
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia	41
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	44
Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Gambar IV.5 Hasil Uji Normalitas	63
Gambar IV.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner Penelitian
Lampiran	2	Hasil Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Lampiran	3	Hasil Deskriptif Responden Berdasarkan Usia
Lampiran	4	Hasil Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan
Lampiran	5	Hasil Deskriptif Variabel Interpersonal
Lampiran	6	Hasil Deskriptif Variabel Eksternal
Lampiran	7	Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna
Lampiran	8	Hasil Uji Validitas
Lampiran	9	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran	10	Hasil Uji Normalitas
Lampiran	11	Hasil Uji Multikolinieritas, Analisis Linear Berganda, dan Uji Statistik t
Lampiran	12	Hasil Uji Heterokedastisitas
Lampiran	13	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)
Lampiran	14	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)
Lampiran	15	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran	16	Kartu Bimbingan