

**AMBIGUITAS PERAN SEBAGAI VARIABEL  
MODERATOR TERHADAP HUBUNGAN  
ANTARA KUALITAS SISTEM INFORMASI  
DAN KEPUASAN PENGGUNA AKHIR  
SOFTWARE AKUNTANSI PADA DPKAD KOTA  
SEMARANG**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:  
**GOMAR WIRAHUTAMA**  
**NIM. C2C606058**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2011**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Gomar Wirahutama  
Nomor Induk Mahasiswa : C2C606058  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Judul Skripsi : **AMBIGUITAS PERAN SEBAGAI  
VARIABEL MODERATOR TERHADAP  
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS  
SISTEM INFORMASI DAN KEPUASAN  
PENGGUNA AKHIR SOFTWARE  
AKUNTANSI PADA DPKAD KOTA  
SEMARANG**

Dosen Pembimbing : Drs. Agustinus Santosa Adiwibowo, M.si, Akt

Semarang, 13 Agustus 2011

Dosen Pembimbing,

(Drs. Agustinus Santosa Adiwibowo, M.Si, Akt)

NIP. 19581010 198603 1005

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini saya, Gomar Wirahutama, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Ambiguitas Peran Sebagai Variabel Moderator Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi Pada DPKAD Kota Semarang, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyetakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya ini. Bia kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 13 Agustus 2011  
Yang membuat pernyataan

Gomar Wirahutama  
NIM : C2C 606058

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Setiap melewati garis start kita tidak tahu rintangan yang ada  
di depan dan harus melewati garis akhir.....*

*PANTANG MUNDUR.....!!!!!!!*

*Skripsi ini aku persembahkan untuk  
Orang tua dan adikku tercinta, teman dekatku, serta  
sahabat-sahabat terbaikku  
yang selalu ada disaat aku senang dan sedih*

## *ABSTRACT*

*This study aims to examine the effect of the quality of the user satisfaction of information systems with variable moderating role ambiguity. The population in this study were 237 permanent employees staff the Office of Finance and Asset Management Areas (DPKAD) Semarang.*

*The sample of respondents drawn using random sampling method, so the number of samples obtained from the calculation formula of determining the number of samples by 71 respondents. Primary data collection method used is questionnaire method. Of the 134 questionnaires distributed there are 71 questionnaires that can be used.*

*Analytical techniques used in this test is a simple regression and regression interactions. Based on the result of data analysis concluded that the interaction of quality information systems positively affect user satisfaction. In addition, role ambiguity affect the interaction between the quality of the system with user satisfaction.*

*Key words : Quality Information Systems, User Satisfaction, Role Ambiguity.*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dengan variabel moderaing ambiguitas peran. Populasi dalam penelitian ini adalah 237 karyawan tetap pegawai Dinas Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPKAD) kota Semarang. Sampel responden diambil dengan menggunakan metode *random sampling*, sehingga jumlah sampel yang didapat dari perhitungan rumus penentuan jumlah sampel sebesar 71 responden.

Metode pengambilan data primer yang digunakan adalah metode kuesioner. Dari 134 kuesioner yang disebar ada 71 kuesioner yang bisa digunakan. Teknik analisis yang digunakan dalam pengujian ini adalah regresi sederhana dan regresi interaksi.

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa interaksi kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif. Selain itu juga ambiguitas peran berpengaruh terhadap interaksi antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna.

Kata kunci : Kualitas Sistem Informasi, Kepuasan Pengguna, Ambiguitas Peran.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis saya panjatkan atas Tuhan Yang Maha Esa karena hanya perkenan-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“AMBIGUITAS PERAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR TERHADAP HUBUNGAN ANTARA PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DENGAN KEPUASAN PENGGUNA AKHIR SOFTWARE AKUNTANSI Pada DPKAD Kota Semarang”** . Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Penetapan misi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro sebagai fakultas berbasis riset menjadikan semua pihak harus bekerja sama untuk mewujudkan misi tersebut, sehingga mutu pendidikan yang diharapkan bisa tercapai. Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat banyak dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Mohamad Nasir, Msi. Akt. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang sekaligus dosen wali jurusan Akuntansi Reguler II kelas B angkatan 2006.

Semarang, 13 Agustus 2011  
Penulis,

Gomar Wirahutama

## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Model Keperilakuan .....	8



2.1.2	Kualitas Sistem Informasi .....	9
2.1.3	Sistem Informasi Keuangan .....	13
2.1.4	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	14
2.1.5	Ambiguitas Peran .....	16
2.1.6	Penelitian Terdahulu .....	19
2.2	Kerangka Pemikiran .....	21
2.3	Pengembangan Hipotesis .....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	24
3.2	Definisi Operasional .....	24
3.3	Populasi dan Sampel .....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.5	Metode Analisis Data .....	28
3.5.1	Uji Validitas .....	28
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	29
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	29
3.5.3.1	Uji Normalitas .....	29
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas .....	30
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	31
3.5.4	MRA ( <i>Moderating Regression Analysis</i> ) .....	31
3.5.5	Uji Hipotesis .....	32
3.5.5.1	Uji Regresi Simultan ( F Test ) .....	33
3.5.5.2	Uji Regresi Parsial ( Uji T ) .....	34

3.5.5.3 Koefisien Determinasi .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Deskripsi Responden Penelitian .....	36
4.2 Analisis Data .....	39
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	42
4.3.1 Uji Normalitas .....	42
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	44
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.4 Pengujian Hipotesis .....	47
4.4.1 Koefisien Determinasi .....	47
4.4.2 Uji Sigifikan Simultan .....	48
4.5 Analisis Regresi Model I .....	49
4.6 Analisis Regresi Interaksi .....	51
4.6 Pembahasan .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Keterbatasan .....	55
5.3 Saran Penelitian .....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN