

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP
KUALITAS JASA PADA KEDAI KOPI MABOKOPI
DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

VESTA ELLIAN YUSWANDIA

1812311048/FEB/AK

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

2022

**PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP
KUALITAS JASA PADA KEDAI KOPI MABOKOPI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi



Oleh:

VESTA ELLIAN YUSWANDIA

1812311048/FEB/AK

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA**

2022

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS JASA PADA KEDAI KOPI MABOKOPI DI SURABAYA

Yang diajukan

Vesta Ellian Yuswandia
1812311048/FEB/AK

Disetujui untuk ujian skripsi oleh

Pembimbing Utama



Dra. Ec L. Tri Lestari, M.Si.
NIDN.0710086701

Tanggal : **11 - 07 - 2022**
.....

Pembimbing Pendamping



Dra. Kusni Hidayati, M.Si, AK., CA.
NIDN.0711115801

Tanggal : **11 - 07 - 2022**
.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya



Dr. Siti Rosyafah, Dra. Ec., MM.
NIDN.0703106403

SKRIPSI

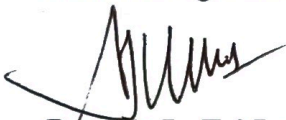
PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS JASA PADA KEDAI KOPI MABOKOPI DI SURABAYA

Disusun oleh :

Vesta Ellian Yuswandia
1812311048/FEB/AK

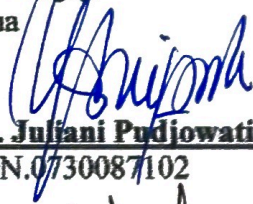
Telah dipertahankan dihadapan
Dan diterima oleh tim penguji skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya
Pada tanggal 21 Juli 2022

Pembimbing Utama



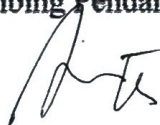
Dra. Ec L. Tri Lestari, M.Si.
NIDN.0710086701

Tim Penguji
Ketua



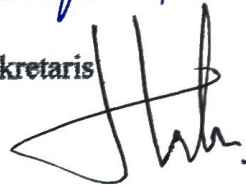
Dra. Juliani Pudiowati, SE., M.Si.
NIDN.0730087102

Pembimbing Pendamping



Dra. Kusni Hidayati, M.Si, AK., CA.
NIDN.0711115801

Sekretaris



Heri Kusairi, SE., MM.
NIDN.074057903

Anggota



Dra. Kusni Hidayati, M.Si, AK., CA.
NIDN.0711115801

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya



Dr. Siti Rosyafah, Dra. Ec., MM.
NIDN.0703106403

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vesta Ellian Yuswandia
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 30 September 2000
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 1812311048
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Alamat Rumah : Simo Katrungan Kidul Langgar 15
Nomor Telp/HP : 085645969396
Pekerjaan / Jabatan : Tidak Bekerja

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi saya dengan judul :

Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Jasa Pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan saya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 12 Juli 2022

Mahasiswa yang bersangkutan



Vesta Ellian Yuswandia
1812311048

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Jasa Pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya ”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penafsiran skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang di miliki, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan.

Suatu hal yang sangat di banggakan yaitu skripsi ini di buat dan di selesaikan dengan baik karena adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan sehingga terwujudnya skripsi ini.

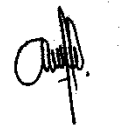
Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya yang tiada henti.
2. Kedua Orang Tua tersayang yang telah memberikan dukungan dan doa yang selalu mengiringi selama menempuh perkuliahan hingga mendapat gelar S1.
3. Ibu Dr. Siti Rosyafah, Dra. Ec., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Bapak Dr. Nurul Qomari, M., Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
5. Bapak Arief Rahman, SE., M.Si, selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
6. Ibu Dra. Ec L. Tri Lestari, M,Si. selaku dosen pembimbing dan Ibu Dra. Kusni Hidayati, M.Si.Ak., CA. selaku dosen pendamping yang telah membimbing dan mendampingi selama menyusun hingga menyelesaikan skripsi hingga selesai dengan sabar.
7. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmunya, semoga ilmu yang telah diberikan Bapak dan Ibu Dosen dapat bermanfaat di kemudian hari.
8. Pihak-pihak terdekat yang sudah meluangkan waktu dan selalu memberi dukungan dengan sabar. Mendengarkan keluh dan kesah sehingga saya bisa terus bersemangat dalam mengerjakan skripsi hingga selesai.

9. Teman-teman selama menempuh perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya. Terimakasih sudah memberi banyak cerita atas pertemanan selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan doa dan bantuan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan Skripsi ini walaupun telah semaksimal mungkin, tentunya masih banyak kekurangan yang dimiliki. Oleh karena itu, diharapkan saran dan kritik dapat membantu dalam membangun kesempurnaan karya ini. Semoga karya ini bermanfaat.

Surabaya, 06 Juli 2022



Vesta Ellian Yuswandia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Sistem Informasi	15
2.2.2 Akuntansi	17
2.2.3 Sistem Informasi Akuntansi.....	19
2.2.3.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.....	19
2.2.3.2 Indikator Sistem Informasi Akuntansi	20
2.2.3.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi	21
2.2.3.4 Komponen Sistem Informasi Akuntansi.....	22
2.2.3.5 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi.....	23
2.2.3.6 Manfaat Sistem Informasi Akuntansi.....	23
2.2.4 Kualitas	24
2.2.5 Jasa	26
2.2.6 Kualitas Jasa.....	29
2.2.6.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	29
2.2.6.2 Dimensi Kualitas Jasa	30
2.2.6.3 Meningkatkan Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	32
2.3 Kerangka Konseptual	37
2.4 Hipotesis.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual	39
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.2.1 Definisi Operasional	40
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	41
3.3 Teknik Penentuan Populasi dan Pengambilan Sampel	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	44
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.4.1 Lokasi Penelitian.....	45
3.4.2 Waktu Penelitian	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Pengujian Data	46
3.6.1 Analisis Data	46
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	47
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.4 Uji Hipotesis	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya.....	51
4.1.1 Sejarah Kedai Kopi Mabokopi.....	51
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Deskriptif Responden Penelitian.....	53
4.3 Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis	56
4.3.1 Uji Analisis Data	58
4.3.1.1 Uji Validitas	58
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	60
4.3.1.3 Uji Normalitas.....	61
4.3.1.4 Uji Regresi Linier Sederhana	62
4.3.2 Uji Hipotesis	63
4.3.2.1 Uji T.....	63
4.3.2.2 Kontribusi Determinasi.....	64
4.4 Pembahasan	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	12
Tabel 4.1 Responden Penelitian Berdasarkan Karakteristik	53
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Pada Kuisisioner Sistem Informasi Akuntansi	56
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Pada Kuisisioner Kualitas Jasa	57
Tabel 4.4 Kategorisasi Rata – Rata Jawaban Responden	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Sistem Informasi Akuntansi (X)	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Jasa (Y)	59
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Independen	60
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Dependen	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	62
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4.13 Hasil Kontribusi Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 3.1 Kerangka Proses Berpikir	39
Gambar 4.1 Menu Minuman Mengandung Kopi (<i>Coffe Based</i>) dan Tidak Mengandung Kopi (<i>Non Coffe</i>)	52
Gambar 4.2 Menu Makanan (<i>Main Course</i>)	52
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Status	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Variabel Independen dan Variabel Dependen	71
Lampiran 2 Hasil Output SPSS Frekuensi Jawaban Responden	73
Lampiran 3 Output SPSS Hasil Uji Validitas	79
Lampiran 4 Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas	81
Lampiran 5 Output SPSS Hasil Uji Normalitas	81
Lampiran 6 Output SPSS Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	82
Lampiran 7 Output SPSS Hasil Uji T	82
Lampiran 8 Output SPSS Hasil Kontribusi Determinasi	82

PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS JASA PADA KEDAI KOPI MABOKOPI DI SURABAYA

ABSTRAK

Kedai Kopi Mabokopi merupakan usaha yang bergerak di bidang *Food and Beverage*. Persaingan yang semakin ketat dalam bisnis kedai kopi menyebabkan Sistem Informasi Akuntansi sangat dibutuhkan untuk mempermudah kinerja yang akan berpengaruh terhadap Kualitas Jasa. Kualitas Jasa yang diberikan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian yang dilakukan penulis yaitu untuk mengetahui tentang pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Jasa pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang ditetapkan pada penelitian ini berdasarkan yaitu pelanggan atau konsumen yang datang ke Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya. Untuk metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan peneliti yaitu menggunakan kuesioner.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif terhadap kualitas jasa dan terdapat pengaruh antara variabel Sistem Informasi Akuntansi terhadap variabel Kualitas Jasa secara signifikan.

Kata kunci : persaingan, kualitas jasa, sistem informasi akuntansi, kepuasan pelanggan.

THE EFFECT OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM ON SERVICE QUALITY AT MABOKOPI COFFEE SHOP IN SURABAYA

ABSTRACT

Mabokopi Coffee Shop is a business engaged in the Food and Beverage sector. The increasingly fierce competition in the coffee shop business causes an accounting information system to be needed to facilitate performance which will affect service quality. The quality of services provided will affect the level of customer satisfaction. The purpose of the research conducted by the author is to find out about the effect of Accounting Information Systems on Service Quality at Mabokopi Coffee Shops in Surabaya.

The type of research used in this research is quantitative research. The population determined in this study is based on the customers or consumers who come to the Mabokopi Coffee Shop in Surabaya. The sampling method in this research is using purposive sampling method. The data collection technique that will be used by the researcher is using a questionnaire.

From the results of the study, it shows that the Accounting Information System has a positive effect on service quality and there is an influence between the Accounting Information System variables on the Service Quality variable significantly.

Keywords: *competition, service quality, accounting information system, customer satisfaction.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era millennial saat ini, sudah tidak asing lagi dengan minuman yang di percaya dapat menghilangkan rasa kantuk. Kopi adalah salah satu minuman yang trend saat ini. Tidak hanya orang dewasa yang mengkonsumsi kopi tetapi remaja bahkan anak-anak sudah mengenal bagaimana rasa kopi yang identik dengan rasa pahit. Bahkan, sekarang kopi tidak hanya memiliki rasa pahit, tetapi memiliki banyak rasa yang berbeda-beda. Hal tersebut yang menyebabkan kopi banyak digemari terutama dikalangan anak muda. *Ngopi*, adalah sebutannya. Ngopi sudah menjadi trend bagi kalangan anak muda saat ini.

Memilih tempat untuk ngopi atau biasa kita sebut kedai kopi (*coffee shop*) merupakan salah satu cara yang biasa dilakukan para anak muda untuk menikmati kopi. Saat ini sudah tidak perlu bingung lagi mencari tempat untuk menikmati kopi karena sudah banyak kedai kopi yang didirikan di perkotaan bahkan dipedesaan pun sudah banyak kita jumpai. Trend ini memberikan banyak peluang untuk perkembangan usaha di era millennial. Sudah banyak kita jumpai anak muda datang ke kedai kopi tidak hanya untuk menikmati kopi tetapi mereka bekerja di kedai kopi tersebut bahkan tidak sedikit dari mereka yang sukses membangun kedai kopi sendiri.

Dari tahun ke tahun perkembangan usaha kedai kopi semakin meningkat, banyak kedai kopi mulai didirikan bahkan dalam satu daerah sudah memiliki ratusan bahkan ribuan kedai kopi yang bisa kita datangi. Hal tersebut pastinya memberikan dampak yang signifikan, baik dampak positif maupun dampak negatif terutama di kalangan anak muda. Dampak positif yang bisa dilihat dari banyaknya kedai kopi yang didirikan salah satunya yaitu banyak anak muda seperti mahasiswa yang bekerja di kedai kopi bisa menghasilkan penghasilan sendiri tanpa mengganggu jam kuliah mereka dikarenakan rata-rata bekerja di kedai kopi masuk bekerja di sore hari. Di sisi lain, juga ada dampak negatif yang timbul dari banyaknya didirikan kedai kopi yaitu semakin banyak anak muda yang lebih banyak menghabiskan waktu diluar dan melalaikan tugas mereka terutama para pelajar dan mahasiswa.

Semakin banyaknya kedai kopi yang bermunculan dengan ciri khas mereka masing masing terutama pada berkembangnya teknologi saat ini, membuat para pemilik usaha kedai kopi berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas jasa mereka. Kemudahan dan kenyamanan menjadi hal yang harus diperhatikan dalam memberikan fasilitas terhadap pelanggan. Menurut Kotler dalam (Apriyadi, 2017) mengemukakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Jadi fasilitas adalah sesuatu yang di sediakan oleh penyedia jasa yang bertujuan untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan atau usaha.

Sistem informasi pun juga memiliki pengaruh terhadap kualitas jasa yang diberikan. Tidak hanya kepada pelanggan namun semakin baik sistem informasi yang digunakan semakin mudah para karyawan untuk memberikan informasi dan melayani para pelanggan. Sehingga para pelanggan merasa puas terhadap kualitas jasa yang diberikan. Menurut Kotler P & K L Keller (2016) kualitas jasa adalah keseluruhan fitur dan sifat pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sedangkan, menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Tetapi, masih ditemukan adanya kelemahan Sistem Informasi Akuntansi yang diterapkan di Kedai Kopi Mabokopi yaitu diantaranya apabila pelanggan tidak mempunyai *smartphone* dan jika terdapat gangguan pada kualitas jaringan. Hal tersebut menyebabkan pelanggan tidak bisa mengakses Sistem Informasi Akuntansi yang tersedia di Kedai Kopi Mabokopi. Kelemahan lainnya yang masih terjadi saat penerapan Sistem Informasi Akuntansi yaitu kurangnya kemampuan pelanggan saat menerapkan Sistem Informasi Akuntansi sehingga dapat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan juga menjadi prioritas yang harus diperhatikan. Semakin puas pelanggan, semakin berpengaruh terhadap tingkat penjualan kedai kopi. Apabila pelanggan puas, biasanya pelanggan akan cenderung

kembali bahkan tidak menutup kemungkinan melalui pelanggan kedai kopi kita akan lebih dikenal banyak orang dan memberikan dampak positif terhadap kesuksesan kedai kopi kita. Berbeda jika pelanggan tidak mendapatkan kepuasan tersebut, pelanggan akan cenderung membandingkan kedai kopi kita dengan kedai kopi lain dan menyebabkan pelanggan tersebut enggan kembali ke kedai kopi kita. Menurut Tjiptono (2008) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Maka dari itu, masukkan dari pelanggan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kemajuan sebuah usaha. Sebab, semuanya dapat membantu perkembangan usaha. Apabila pelanggan merasa puas, mereka akan memberikan masukan yang baik pula. Masukan – masukan tersebut bisa membantu usaha kita bersaing lebih baik di persaingan bisnis.

Persaingan yang semakin ketat dalam bisnis kedai kopi menyebabkan Sistem Informasi Akuntansi sangat dibutuhkan untuk mempermudah kinerja yang akan berpengaruh terhadap kualitas jasa. Semakin baik kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan akan memberikan hasil yang berkualitas juga dalam peningkatan kualitas jasa yang diberikan. Sistem Informasi Akuntansi modern dan canggih diperlukan untuk meningkatkan kualitas jasa pada Kedai Kopi Mabokopi.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Sheilla Puteri Suhud (2015) menyatakan bahwa kualitas Sistem Informasi Akuntansi memiliki pengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja individu. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang dimiliki perusahaan, maka dapat meningkatkan kinerja individu pegawai. Kinerja pegawai akan mempengaruhi kualitas jasa. Kualitas jasa yang diberikan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut akan menimbulkan adanya keterkaitan antara kualitas jasa yang diberikan dengan hasil yang didapatkan oleh Kedai Kopi Mabokopi.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya berfokus pada pengujian pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individu pegawai yang merujuk kepada bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi dalam aktivitas perusahaan dan kualitas sistem yang mendukung aktivitas perusahaan. Dengan adanya fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pengaruh sistem informasi terhadap kualitas jasa.

Dari penjelasan pada latar belakang diatas, maka penulis ingin mengambil penelitian ini yang berjudul ” **Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Jasa Pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya.** ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang di uraikan pada latar belakang diatas penulis memutuskan rumusan masalah yang akan dibahas yaitu “ Apakah

Sistem Informasi Akuntansi Mempunyai Pengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Jasa Pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya? ”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maksud atau tujuan penelitian yang dilakukan penulis yaitu untuk mengetahui dan menganalisis tentang pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas jasa pada kedai kopi Mabokopi di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi terkait, sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bisa digunakan perusahaan untuk menjadi salah satu acuan dalam meningkatkan sistem informasi akuntansi yang diterapkan perusahaan dan memperbaiki kemungkinan adanya kekurangan dalam penggunaan sistem informasi akuntansi pada perusahaan saat ini.

2. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini penulis bisa menambah wawasan terutama tentang pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas jasa. Selain itu, penulis dapat memahami lebih banyak ilmu terkait sistem informasi

akuntansi setelah menerapkan secara langsung pada kerja lapangan yang menjadi pengalaman bagi penulis.

3. Bagi Akademis

Melalui penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi bagi para akademis yang membutuhkan pengetahuan tentang sistem informasi akuntansi. Serta peneliti- peneliti selanjutnya yang bisa digunakan untuk acuan pendukung dan menambah wawasan tentang sistem informasi akuntansi beserta pengaruhnya terhadap kualitas jasa.

4. Bagi Konsumen

Melalui penelitian ini diharapkan bisa menambah informasi terhadap para konsumen tentang sistem informasi akuntansi dan pengaruhnya terhadap kualitas jasa untuk menjadi bekal penilaian dan pemahaman.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulis dalam membahas masalah-masalah pada penelitian, terdapat sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Dalam bab ini akan dijelaskan terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan dijelaskan terkait penelitian terdahulu yang sejenis, landasan teori yang berhubungan dengan obyek penelitian serta kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Dalam bab ini akan dijelaskan terkait proses perolehan data dalam penelitian yang mencakup proses kerangka berfikir, jenis penelitian, sumber data penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, teknik penentuan populasi dan besar sampel, dan analisis data.

Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini akan dijelaskan terkait penggambaran objek penelitian yang dilakukan penulis dan menjelaskan hasil dari analisis penelitian dan hipotesis.

Bab 5 Simpulan dan Saran

Dalam bab terakhir ini berisi tentang simpulan dari pembahasan penelitian dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah acuan untuk penulis mencari referensi yang dapat mempermudah dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu menjadi bahan perbandingan penulis yang bisa dijadikan tolak ukur penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut :

1. Penelitian oleh Guentherius Wunutelu (2019), Universitas Bhayangkara Surabaya yang berjudul “ **PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS JASA PADA SPBU WIYUNG SURABAYA.** ” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh system informasi akuntansi penjualan terhadap kualitas jasa dan mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung sistem informasi akuntansi penjualan dalam meningkatkan kualitas jasa. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu variabel sistem informasi akuntansi penjualan berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa dan bersifat positif. Semakin baik sistem informasi akuntansi penjualan, maka kualitas jasa akan lebih baik. Untuk menghasilkan output sistem informasi akuntansi yang baik kegiatan perhitungan periodik antara biaya, hasil dari kegiatan dan informasi keuangan perusahaan harus dilakukan secara tepat

dan akurat untuk mengurangi resiko kesalahan dalam menghasilkan informasi.

2. Penelitian oleh Fajar Lamdika (2020), Universitas Komputer Indonesia Bandung yang berjudul “ **PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI PADA KEPUASAN PENGGUNA.** ” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi akuntansi dan seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Yayasan Dharma Pancasila Medan. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu sistem informasi akuntansi sangat berpengaruh terhadap meningkatnya kualitas informasi akuntansi. Semakin baik kualitas informasi akuntansi akan berpengaruh juga terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi tersebut.
3. Penelitian oleh Sheilla Puteri Suhud (2015), Universitas Diponegoro Semarang yang berjudul “ **PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KINERJA INDIVIDU PEGAWAI DISTRO DI KOTA BANDUNG.** ” Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan membahas pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi terhadap kinerja individu. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu pemanfaatan sistem informasi akuntansi, kualitas sistem informasi akuntansi dan sarana pendukung sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu

pegawai. Tetapi, untuk keamanan sistem informasi akuntansi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja individu pegawai.

4. Penelitian oleh Elisabeth Octaviana Tri Setyowati, Agustini Dyah Respati (2017), yang berjudul “ **PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI MANFAAT, *COMPUTER SELF EFFICACY*, DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI.** ”

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan *computer self efficacy*, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada karyawan *coffee shop*. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Pengguna merasa lebih puas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi jika mereka merasa mudah dan yakin dalam penggunaan sistem informasi akuntansi. Tetapi, *computer self efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi. Besar kemampuan pengoperasian komputer tidak menyebabkan pengguna puas dalam memakai sistem informasi akuntansi.

5. Penelitian oleh Muhammad Nova Saputra (2019), Universitas Sebelas Maret Surakarta yang berjudul “ **EVALUASI PROSEDUR PENJUALAN TUNAI PADA KOBREW KOPI DI SURAKARTA.** ”

Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan arahan dan rekomendasi sistem akuntansi penjualan tunai dengan menggunakan sistem informasi

akuntansi yang lebih baik. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu prosedur penjualan tunai sudah sesuai dengan standar operasional prosedur namun alangkah lebih baik untuk proses pembayaran dilakukan di awal transaksi agar tidak terjadi kecurangan yang dilakukan oleh pelanggan.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Guentherius Wunutelu (2019)	” Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Jasa Pada SPBU Wiyung Surabaya. “	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, yaitu : <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel Bebas : Sistem Informasi Akuntansi 2. Variabel Terikat : Kualitas Jasa 3. Teknik Pengumpulan Data : Kuesioner 	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada objek penelitian dan landasan teori. Objek penelitian terdahulu dilakukan di SPBU Wiyung Surabaya. Landasan teori yang digunakan yaitu Bodnar dan Hopwood (2010:1) dan Mulyadi (2001:3).

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	Fajar Lamdika (2020)	“ Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Pada Kepuasan Pelanggan. ”	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel Penelitian : Sistem Informasi Akuntansi 	<p>Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu pada objek penelitian dan landasan teori. Objek penelitian terdahulu dilakukan di Yayasan Dharma Pancasila Medan. Landasan Teori yang digunakan yaitu Kenneth C. Laudon & Jane P. Loudon (2007) dan Azhar Susanto (2013).</p>
3	Sheilla Puteri Suhud (2015)	“ Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu Pegawai Distro di Kota Bandung. ”	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel Penelitian : Sistem Informasi Akuntansi 	<p>Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu pada objek penelitian dan landasan teori. Objek penelitian</p>

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			2. Teknik Pengumpulan Data : Kuesioner	terdahulu dilakukan di Usaha Distro di Kota Bandung. Landasan teori yaitu <i>Theory of Reasoned Action</i> dan <i>The D&M Information System Success Model</i>
4	Elisabeth Octaviana Tri Setyowati, Agustini Dyah Respati (2017)	“ Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. ”	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel Penelitian : Sistem Informasi Akuntansi 2. Teknik Pengumpulan Data : Kuesioner 3. Bidang Usaha : Kedai Kopi (<i>Coffe Shop</i>) 	<p>Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu pada objek penelitian dan landasan teori. Objek penelitian terdahulu dilakukan di Coffe Shop di Kabupaten Sleman dan landasan teori yang digunakan yaitu DeLone dan McLean (1992) <i>Information Success Model</i> dan Davis</p>

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				(1989) <i>Technology Accaptance Model (TAM).</i>
5	Muhammad Nova Saputra (2019)	“ Evaluasi Prosedur Penjualan Tunai Pada Kobrew Kopi di Surakarta. ”	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, yaitu : 1. Variabel Penelitian : Sistem Informasi Akuntansi 2. Bidang Usaha : Kedai Kopi (Coffee Shop)	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu pada objek penelitian dan landasan teori. Objek penelitian terdahulu dilakukan di Kobrew Kopi di Surakarta. Landasan teori yang digunakan yaitu Mulyadi (2001).

Sumber : diolah peneliti 2022

2.2 Landasan teori

2.2.1 Sistem Informasi

Dalam suatu manajemen sistem informasi sangat dibutuhkan , salah satunya dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi bisa memberikan kemudahan dalam menentukan kebijakan. Melalui sistem informasi kita bisa mendapatkan data informasi secara akurat dan mudah dipahami. Dalam

pengelolaan data diperlukan adanya sistem yang disusun sehingga bisa menghasilkan informasi yang dapat berguna.

Sistem merupakan kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan dalam usaha dalam mencapai suatu tujuan. Menurut Mulyadi (2003) sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Dalam proses kerjanya, sistem membutuhkan kerja sama dari berbagai unsur, supaya bisa menghasilkan output yang diinginkan.

Menurut Kelly (2011:10), informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang. Informasi dapat juga dikatakan sebuah pengetahuan yang diperoleh dari pembelajaran, pengalaman, dan intruksi.

Dari definisi diatas, bisa diartikan bahwa sistem informasi adalah sebuah kombinasi yang membentuk sistem guna mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan. Disebut sebagai sebuah sistem, komposisi ini juga memerlukan komponen-komponen yang dibutuhkan untuk mendukung kombinasi kerja itu. Komponen sistem informasi sendiri secara umum meliputi input-proses-output yang menjadi dasar dari pembuatan sistem informasi. Komponen-komponen itu bekerja dengan saling berinteraksi untuk membentuk sebuah kesatuan sistem, yang mana nantinya bisa menghasilkan informasi yang bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan.

Kertahadi (2007) menyebutkan bahwa sistem informasi merupakan sebuah alat yang digunakan untuk menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Tujuannya dari pembuatan alat berupa sistem informasi tersebut adalah untuk memberikan informasi dalam perencanaan, memulai, pengorganisasian, operasional sebuah perusahaan yang melayani sinergi organisasi dalam proses mengendalikan pengambilan keputusan.

Laudon dan Laudon (2010) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi adalah suatu komponen yang saling bekerja satu sama lain untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan juga menyebarkan informasi untuk mendukung kegiatan suatu organisasi, seperti pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis masalah, dan juga visualisasi dari organisasi.

Kompasiana juga ikut memberikan definisi mengenai sistem informasi. Menurut Kompasiana, sistem informasi yaitu suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional perusahaan, di mana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi.

2.2.2 Akuntansi

Menurut Wiwin Yadiani, Ilham Wahyudin (2006:6-7), Akuntansi adalah suatu sistem informasi yang mengidentifikasi, mencatat, dan

mengkomunikasikan kejadian ekonomi dari suatu organisasi kepada pihak yang berkepentingan. Dan pengertian tersebut terkandung kegiatan akuntansi yaitu :

- 1) Mengidentifikasi kejadian ekonomi berkaitan dengan aktivitas ekonomi yang relevan dari suatu organisasi tertentu. Pembayaran utang, pembayaran pemebalian tunai, penjualan kredit adalah contoh dari kejadian ekonomi tersebut.
- 2) Mencatat secara historis aktivitas keuangan organisasi. Pencatatan dilakukan secara sistematis, berurutan sesuai kronologi kejadian dan harus dapat diukur dalam satuan moneter. Dalam proses pencatatan ini, kejadian ekonomi kemudian diklasifikasikan dan diringkas.
- 3) Mengkomunikasikan kejadian ekonomi kepada pihak yang berkepentingan dalam bentuk laporan keuangan yang memuat informasi keuangan organisasi yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Salah satu unsur penting dalam mengkomunikasikan peristiwa peristiwa ekonomi adalah kemampuan akuntan untuk menganalisis dan menginterpretasikan informasi yang dilaporkan.

Menurut Walter T. Harrison pengertian akuntansi merupakan sistem informasi yang mengukur aktivitas bisnis, memproses data menjadi laporan, dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pengambil keputusan.

Secara umum, pengertian akuntansi adalah suatu proses mencatat, meringkas, mengklasifikasikan, mengolah, dan menyajikan data transaksi, serta berbagai aktivitas yang berhubungan dengan keuangan, sehingga

informasi tersebut dapat digunakan oleh seseorang yang ahli di bidangnya dan menjadi bahan untuk mengambil suatu keputusan.

2.2.3 Sistem Informasi Akuntansi

2.2.3.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi merupakan bagian yang dibutuhkan oleh pelaku usaha dalam bidang apapun. Hal ini dikarenakan sistem informasi akuntansi memiliki banyak peranan penting dalam memajukan usaha atau bisnis. Untuk mengambil suatu keputusan supaya usaha atau bisnis dapat bertahan pelaku usaha harus memahami apa itu sistem informasi akuntansi agar dapat mengambil keputusan yang berkualitas. Oleh karena itu, suatu perusahaan perlu merancang dan menjalankan SIA yang terbaik demi lancarnya kegiatan bisnis dan tercapainya tujuan perusahaan.

Pengertian sistem informasi akuntansi secara umum yaitu sebuah sistem informasi yang menangani segala sesuatu yang berkenaan dengan akuntansi.

Menurut Mulyadi (2008) mengatakan bahwa suatu sistem informasi akuntansi merupakan suatu bentuk sistem informasi yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya, memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal, serta membantu memperbaiki biaya klerikal dalam pemeliharaan catatan akuntansi.

Menurut Romney dan Steinbart (2006) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem yang

mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan juga memproses data menjadi informasi yang berguna dalam membantu proses pengambilan keputusan.

2.2.3.2 Indikator Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:207), menjelaskan terdapat enam indikator sistem informasi akuntansi, sebagai berikut :

1) Perangkat Keras (*Hardware*)

Hardware adalah peralatan fisik yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, memasukkan dan mengeluarkan data hasil pengolahan dalam bentuk informasi.

2) Perangkat Lunak (*Software*)

Software merupakan sekumpulan program yang digunakan untuk mengoperasikan suatu aplikasi pada komputer.

3) Manusia (*Brainware*)

Brainware adalah sumber daya manusia yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi, yang meliputi pengumpulan, pengolahan data, pendistribusian data sampai pemanfaatan data untuk kebutuhan organisasi.

4) Prosedur (*Procedur*)

Prosedure merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dan dengan cara yang sama. Proses penting untuk sebuah organisasi agar segala sesuatu bisa dilakukan secara konsisten.

5) *Database*

Database merupakan sistem pencatatan dengan menggunakan komputer yang memiliki tujuan untuk memelihara informasi agar selalu siap saat dibutuhkan.

6) Jaringan Komunikasi (*Communication Network*)

Jaringan Komunikasi (*Communication Network*) merupakan pemanfaatan media elektronik untuk memindahkan informasi maupun data dari satu lokasi ke lokasi lain maupun beberapa lokasi yang berbeda

2.2.3.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:8-9) terdapat tiga fungsi sistem informasi akuntansi, yaitu :

1) Mendukung Aktifitas Perusahaan Sehari-Hari.

Suatu perusahaan agar dapat tetap eksis perusahaan tersebut harus terus beroperasi dengan melakukan sejumlah aktivitas bisnis. Aktivitas bisnis tersebut berupa transaksi akuntansi dan transaksi nonakuntansi. Transaksi akuntansi yang terjadi secara formal ditangani oleh SIA. Karena banyak transaksi-transaksi akuntansi didasarkan pada transaksi nonakuntansi, seperti memasukan data order pembelian ke komputer, menyiapkan barang untuk dikirim maka sistem informasi akuntansi juga banyak menangani transaksi nonakuntansi.

2) Mendukung Proses Pengambilan Keputusan.

Tujuan yang sama dari SIA adalah untuk memberi informasi yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan. Keputusan harus dibuat dalam kaitannya dengan perencanaan dan pengendalian aktivitas perusahaan.

3) Membantu pengelolaan perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada pihak eksternal.

Setiap perusahaan harus memenuhi tanggung jawab hukum. Salah satu tanggung jawab penting adalah keharusannya memberi informasi kepada pemakai yang berada diluar perusahaan atau stakeholde.

2.2.3.4 Komponen Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Steinbart (2009:28) komponen Sistem Informasi Akuntansi terdapat enam komponen yang terdiri dari :

- 1) Para pengguna yang menggunakan sistem.
- 2) Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
- 3) Data yang berisikan tentang organisasi serta kegiatan bisnisnya.
- 4) Perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data.
- 5) Infrastruktur teknologi informasi, yang di dalamnya termasuk komputer, perangkat periferal, dan perangkat komunikasi jaringan yang digunakan dalam mengolah sistem informasi akuntansi.

- 6) Pengendalian internal dan prosedur keamanan guna melindungi sistem informasi akuntansi.

2.2.3.5 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2013:8-11) ada delapan tujuan Sistem Informasi Akuntansi sebagai berikut :

- 1) Mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari
- 2) Mendukung proses pengambilan keputusan
- 3) Membantu pengelolaan perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada pihak eksternal
- 4) Mengumpulkan dan memasukkan data transaksi ke dalam sistem informasi akuntansi
- 5) Mengelola transaksi
- 6) Menyimpan data untuk tujuan dimasa mendatang
- 7) Member pemakai atau pemberi keputusan (Manajemen) informasi yang mereka perlukan
- 8) Mengontrol semua proses yang terjadi

2.2.3.6 Manfaat Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney & Steinbart (2006:10) ada empat manfaat Sistem Informasi Akuntansi sebagai berikut :

- 1) Memperbaiki kualitas dan mengurangi biaya untuk menghasilkan produk atau jasa.

- 2) Memperbaiki efisiensi, sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik dapat membantu memperbaiki efisiensi jalannya suatu proses dengan memberikan informasi yang lebih tepat waktu.
- 3) Memperbaiki pengambilan keputusan, sistem informasi akuntansi dapat memperbaiki pengambilan keputusan dengan memberikan informasi dengan tepat waktu.
- 4) Berbagi pengetahuan, sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik biasanya mempermudah proses berbagi pengetahuan dan keahlian yang selanjutnya dapat memperbaiki proses operasi perusahaan, dan bahkan memberikan keunggulan kompetitif.

2.2.4 Kualitas

Kualitas adalah salah satu elemen yang harus diperhatikan jika ingin tingkat penjualan semakin membaik dan bisnis tetap bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Kualitas sangat mempengaruhi minat konsumen. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Ada beberapa ahli yang mendefinisikan tentang kualitas yaitu menurut Kotler (1997), mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Sedangkan, menurut Kotler P & K L Keller (2016), kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Definisinya menekankan pada fokus pelanggan.

Menurut David A. Garvin, penilaian terhadap baik atau buruknya mutu suatu produk dapat ditentukan melalui delapan dimensi kualitas, yaitu:

1) Kinerja (Performance)

Kinerja merupakan dimensi kualitas yang berhubungan langsung dengan karakteristik utama suatu produk.

2) Fitur (Features)

Fitur merupakan karakteristik pendukung pada suatu produk yang dapat menimbulkan kesan lebih baik bagi konsumen.

3) Keandalan (Reliability)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan suatu produk bekerja secara memuaskan pada waktu dan kondisi tertentu. Dimensi ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk.

4) Kesesuaian (Conformance)

Ini berkaitan dengan kesesuaian antara kinerja dan kualitas produk dengan standar yang telah ditetapkan.

5) Ketahanan (Durability)

Ketahanan adalah tingkat ketahanan suatu produk atau berapa lama produk dapat digunakan secara terus menerus hingga akhirnya harus diganti. Durability umumnya diukur dengan waktu daya tahan (umur) suatu produk.

6) Kemampuan Pelayanan (Serviceability)

Serviceability adalah kemudahan, kecepatan, kompetensi, dan kenyamanan dalam melakukan pemeliharaan dan perbaikan. Hal ini sangat

berhubungan dengan layanan after sales yang disediakan oleh produsen sebuah produk.

7) Estetika (Aesthetics)

Hal ini berhubungan dengan wujud fisik suatu produk, baik itu corak, rasa, bau, dan lainnya yang menjadi daya tarik produk tersebut.

8) Kesan Kualitas (Perceived Quality)

Hal ini berhubungan dengan kesan yang dirasakan oleh konsumen terhadap sebuah produk. Kesan kualitas dapat menimbulkan fanatisme konsumen terhadap merk tertentu karena reputasi produk itu sendiri.

2.2.5 Jasa

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Menurut Rangkuti (2006:26) Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan sehingga interaksi antara pemberi dengan penerima jasa saling mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Menurut Hurriyati (2010:27) Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang dikonsumsi dan

diproduksi pada saat bersamaan dan memberikan nilai tambahan serta secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.

Secara umum, jasa adalah suatu aktivitas atau tindakan yang tidak berwujud, tidak dapat diraba tetapi dapat dikenali, yang direncanakan dan dilaksanakan untuk memenuhi permintaan dan kepuasan konsumen.

Menurut Philip Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2014), jasa memiliki 4 karakteristik yang membedakan dengan barang fisik, yaitu:

1) Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha. Oleh karena itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2) Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3) Keragaman (*Variability*)

Jasa bersifat sangat beragam karena merupakan non-standardized output, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

4) Tidak tahan lama (*Perishability*)

Jasa memiliki karakteristik tak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

5) *Lack of Ownership*

Merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya.

Mereka dapat mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan hanya akan memiliki akses personal dan dengan jangka waktu yang terbatas.

Untuk membantu memahami batasan-batasan dari industri jasa lainnya yang mempunyai masalah karakteristik yang sama untuk diaplikasikan pada suatu bisnis jasa, menurut Lovelock (2007;12) ada tujuh kriteria dalam klasifikasi jasa, yaitu :

1) Segmen Pasar

Dalam segmen jasa dibedakan menjadi beberapa tipe jasa yakni jasa kepada konsumen akhir (Taksi, Asuransi Jiwa, Pendidikan) dan jasa kepada konsumen organisasional (Jasa Akuntansi dan Perpajakan)

2) Tingkat Berkewujudan (*Tangibility*)

Klasifikasi satu ini berkaitan dengan tingkat keterlibatan produk fisik & konsumen. Adapun klasifikasi ini dibedakan menjadi, *Owned Good Service, Rented Goods Service, dan Non Goods Service.*

3) Keterampilan Penyedia Jasa

Jasa ini terdiri dari profesional service (seperti konsultan hukum, konsultan manajemen, dan konsultan pajak) dan nonprofesional (seperti sopir taksi dan penjaga malam).

4) Tujuan Organisasi Jasa

Jasa ini dibagi menjadi 2 yakni *Commercial Service* atau *Profit Service* (bank & penerbangan), dan *Non-Profit* (yayasan, panti asuhan, Sekolah, & museum).

5) Regulasi

Jasa ini dibedakan menjadi dua yakni *regulated service* (Seperti angkutan umum dan perbankan) serta *non-regulated* (Seperti pengecatan rumah).

6) Tingkat Intensitas Karyawan

Klasifikasi jasa ini dibedakan menjadi *equipment-based service* (seperti ATM) dan *people based service* (seperti penjaga malam, jasa akuntansi & konsultan hukum).

7) Tingkat Kontak Penyedia Jasa dan Pelanggan

Klasifikasi jasa ini dibedakan menjadi *high-contact service* (seperti Perawat, dokter) dan *low-contact service* (seperti layar tancap dan boiskop).

2.2.6 Kualitas Jasa

2.2.6.1 Pengertian Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan faktor penting yang berpengaruh pada usaha mencapai keunggulan dalam bersaing. Keunggulan suatu produk atau jasa tergantung kualitas yang diperlihatkan apakah sudah sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan. Untuk mencapai kualitas jasa yang diinginkan, pengelola jasa memerlukan upaya pemenuhan keinginan konsumen serta penyampaian yang tepat untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas jasa

ditentukan oleh yang melakukan pelayanan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock,1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2005: 260) berpendapat bahwa Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dalam pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni, jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Bila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal. Akan tetapi bila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa menyediakan jasa kepada konsumen secara konsisten.

2.2.6.2 Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi kualitas jasa atau pelayanan biasanya digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas dari suatu jasa. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1) Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3) Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4) Empati (*Empathy*)

Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5) Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

2.2.6.3 Meningkatkan Kualitas Jasa atau Pelayanan

Setiap pelaku usaha pasti ingin meningkatkan kualitas jasa karena hakikatnya kebutuhan dan harapan pelanggan juga bersifat dinamis, persaingan bisnis pun juga semakin ketat. Dalam meningkatkan kualitas jasa ada faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan. Menurut Tjiptono (2004:88), ada delapan faktor dominan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu :

1) Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Layanan

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Upaya ini dilakukan untuk membangun pandangan konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diterima. Apabila terjadi kekurangan dalam beberapa faktor tersebut, perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Sehingga akan terjadi penilaian yang lebih baik di mata pelanggan.

2) Mengelola Ekspektasi Pelanggan

Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi 'bumerang' untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan 'janji' kepada pelanggan.

3) Mengelola Bukti Kualitas Layanan

Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Berbeda dengan produk yang bersifat tangible, sedangkan layanan merupakan kinerja, maka pelanggan cenderung memperhatikan “seperti apa layanan yang akan diberikan” dan “seperti apa layanan yang telah diterima”. Sehingga dapat menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan di mata konsumen.

4) Mendidik Konsumen Tentang Layanan

Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan. Sebagai contoh :

- a. Penyedia layanan memberikan informasi kepada konsumen dalam melakukan sendiri layanan tertentu. Seperti mengisi formulir pendaftaran, menggunakan fasilitas teknologi (ATM, Internet banking, dan sebagainya), mengisi bensin sendiri (*self-service*), dan lain-lain.
- b. Penyedia layanan membantu konsumen dalam pemberitahuan kapan menggunakan suatu layanan secara lebih mudah dan murah, yaitu sebisa mungkin untuk menghindari periode waktu sibuk dan memanfaatkan periode di mana layanan tidak terlalu sibuk.

- c. Penyedia layanan menginformasikan konsumen mengenai prosedur atau cara penggunaan layanan melalui iklan, brosur, atau staff secara langsung mendampingi konsumen saat penggunaan layanan.
- d. Penyedia layanan meningkatkan kualitas layanan dengan cara penjelasan kepada konsumen tentang beberapa hal kebijakan yang mungkin akan mengecewakan konsumen, misalkan kenaikan harga.

5) Menumbuhkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas. Beberapa faktor yang dapat menghambat namun dapat pula memperlancar pengembangan kualitas layanan, yaitu:

- a. Sumber daya manusia, sebagai contoh dalam hal penyeleksian karyawan, pelatihan karyawan, deskripsi job desk, dan sebagainya.
- b. Organisasi/ struktur, meliputi integrasi atau koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
- c. Pengukuran (*measurement*), yaitu melakukan evaluasi kinerja dan keluhan serta kepuasan konsumen.
- d. Pendukung sistem, yaitu faktor teknologi seperti komputer, sistem, database, dan teknis.

- e. Layanan, meliputi pengelolaan keluhan konsumen, alat-alat manajemen, alat-alat promosi/ penjualan.
- f. Komunikasi internal, terdiri dari prosedur dan kebijakan dalam operasional.

6) Menciptakan Automating Quality

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Contoh, internet banking, phone banking, dan sejenisnya.

7) Menindaklanjuti Layanan

Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik. Dalam rangka ini, perusahaan perlu melakukan survey terhadap sebagian atau seluruh mengenai layanan yang telah diterima. Sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat kualitas layanan perusahaan di mata konsumen.

8) Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Layanan

Service Quality Information System adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk

memahami suara konsumen (*consumer's voice*) mengenai ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan berdasarkan sudut pandang konsumen.

Menurut Tjiptono (2000:132) strategi kualitas jasa atau layanan mencakup empat hal berikut:

1) Atribut Layanan Pelanggan

Adalah penyampaian layanan atau jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan.

2) Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Jasa

Merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsive terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

3) Sistem Umpan Balik Untuk Kualitas Layanan Pelanggan

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut:

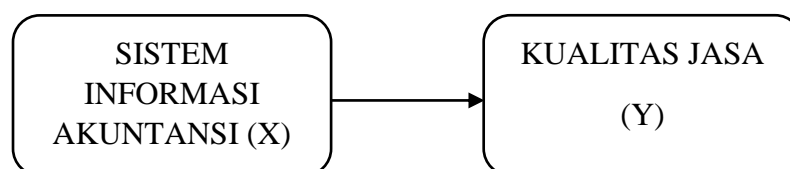
- a. memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing
- b. mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan

- c. mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar
- d. mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, sebelum pesaing lain melakukannya
- e. mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan
- f. menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.

4) Implementasi

Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan tingkat layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi.

2.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1

Sumber : Dibuat Peneliti (2022)

Keterangan :

—————> : Pengaruh Parsial

Maksud kerangka konseptual diatas adalah Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kualitas Jasa pada Kedai Kopi Mabokopi Surabaya. Untuk mengetahui adanya pengaruh sistem informasi akuntansi tersebut

diperlukan penelitian sistem informasi akuntansi yang diterapkan pada Kedai Kopi Mabokopi Surabaya.

2.4 Hipotesis

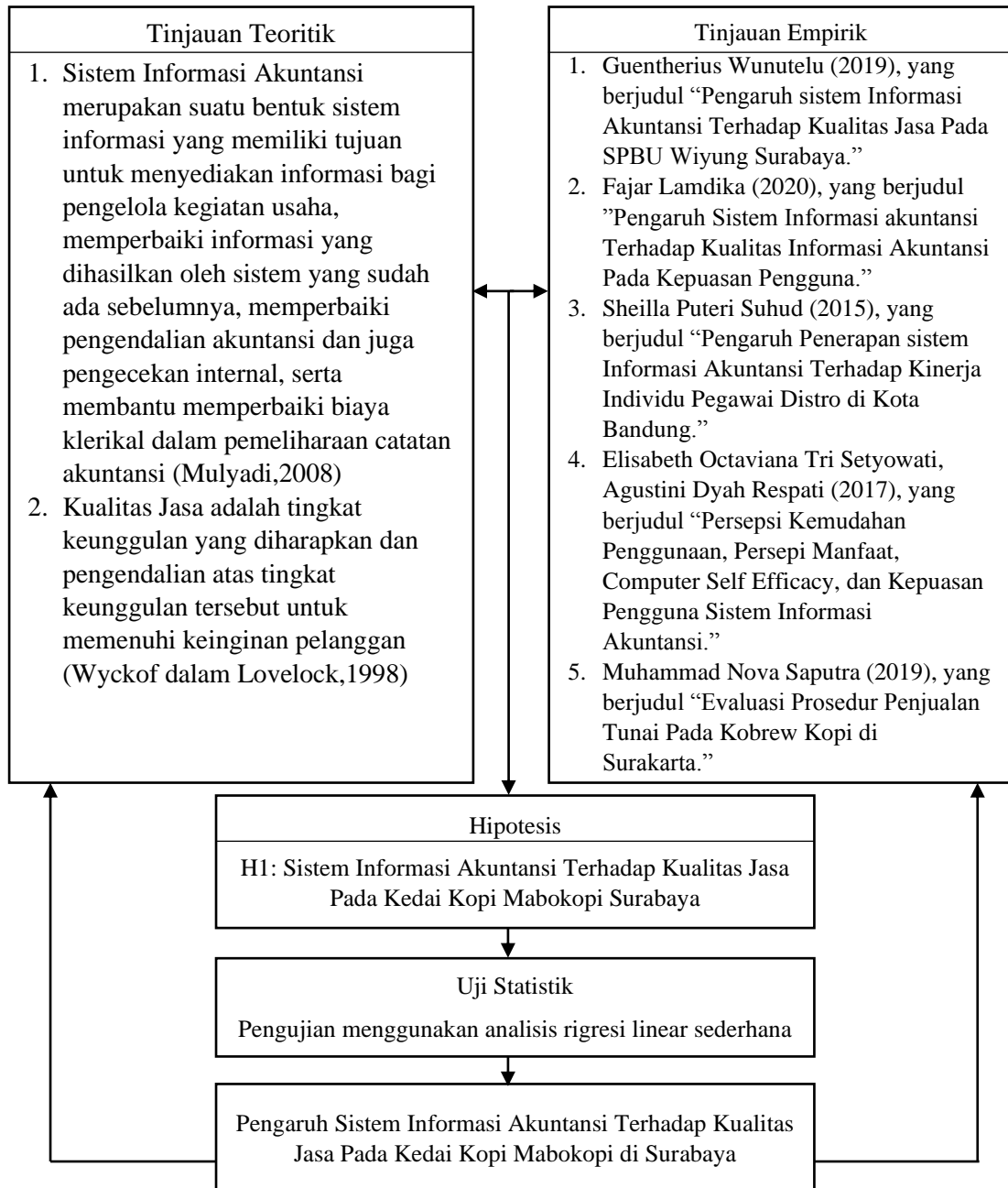
Menurut Sugiyono (2009), Hipotesis yakni adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis maka dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas peneliti menduga bahwa terdapat pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas jasa pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya yang signifikan dan di rumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan sistem informasi akuntansi terhadap kualitas jasa pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Proses Berpikir

Sumber : Diolah Peneliti 2022

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.2.1 Definisi Operasional

Definisi Operasional berisi penjelasan ilmiah tentang bagaimana mengukur variabel penelitian yang sama sebagai petunjuk yang ditunjukkan kepada peneliti agar bisa tahu cara perhitungan atau pengukuran suatu variabel. Menurut Sugiyono (2015), Pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010:13) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pengukuran variabel adalah proses menentukan jumlah atau intensitas informasi mengenai orang, peristiwa, gagasan, dan atau obyek tertentu serta hubungannya dengan masalah atau peluang bisnis. Pengukuran adalah penting bagi setiap peneliti. Dengan kata lain, menggunakan proses pengukuran yaitu dengan menetapkan angka atau tabel terhadap karakteristik atau atribut dari suatu obyek, atau setiap jenis fenomena atau peristiwa yang

menggunakan aturan-aturan tertentu yang menunjukkan jumlah dan atau kualitas dari faktor-faktor yang diteliti.

Variabel merupakan objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel menjadi suatu hal yang menjadi focus pada penelitian. Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis. sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudian dapat ditarik kesimpulan.

3.2.2 Pengukuran Variabel

Menurut Sugiyono (2009: 60), variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel-variabel yang terkait dengan variabel ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2019:61) variable independen adalah variable-variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independent pada penelitian ini adalah Sistem Informasi Akuntansi. Sistem Informasi Akuntansi dapat diukur melalui indikator – indikator antara lain :

1. Pengolahan data berjalan dengan baik.
2. Operating sistem mudah dipahami dan memberikan kemudahan.
3. Sumber Daya Manusia yang terlibat mendapatkan kemudahan.

4. Rangkaian aktivitas dapat berjalan lebih efisien.
5. Media dan system penyimpanan data yang mudah dan efisien.
6. Mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

2. Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2019:39) variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria dan konsukuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel beba. Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kualitas Jasa.

Indikator - Indikator kualitas jasa antara lain :

1. Mampu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dan tepat waktu.
2. Memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen dengan tanggap.
3. Kemampuan dan pengetahuan untuk menghilangkan rasa keraguan para konsumen. Keramahan dan kesopanan yang harus diberikan kepada konsumen.
4. Memahami apa yang dibutuhkan konsumen dan kemudahan berkomunikasi atau berhubungan.
5. Tersedianya fasilitas fisik dan sarana komunikasi yang dapat dioperasikan dengan baik.

3.3 Teknik Penentuan Populasi dan Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan kuisioner untuk mengumpulkan data yang di berikan kepada responden. Dengan variabel independen (x) yaitu Sistem Informasi Akuntansi dan variabel dependen (y) yaitu Kualitas Jasa pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan *skala linkert*. Pengambilan nilai untuk kuisioner berskala 1 – 5 dengan keterangan sebagai berikut :

SS (Sangat Setuju)	: 5
S (Setuju)	: 4
KS (Kurang Setuju)	: 3
TS (Tidak Setuju)	: 2
STS (Sangat Tidak Setuju)	: 1

3.3.1 Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang atau individu yang berada di wilayah yang dipilih oleh peneliti sebagai objek penelitian. Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang ditetapkan pada penelitian ini berdasarkan yaitu pelanggan atau konsumen yang datang ke Kedai Kopi Mabokopi sebanyak 55 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang akan diteliti. Sampel yang baik merupakan sample yang bersifat *representative* atau yang dapat mewakili karakteristik dari keseluruhan populasi. Menurut Sugiyono (2008: 118), Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah Populasi. Sampel dari penelitian ini adalah pengunjung/konsumen yang datang atau berkunjung ke Kedai Kopi Mabokopi.

Dalam penelitian ini penentuan sampel menggunakan Rumus Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin of Error (Batas Toleransi Kesalahan)

Berikut perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{55}{1 + (55 \cdot (0,05)^2)} = 48,3$$

Dari rumus diatas di dapat hasil jumlah sampel sebanyak 48 orang.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan Sampel atau yang sering disebut teknik sampling adalah suatu cara untuk menentukan banyaknya sampel yang akan digunakan

pada penelitian. Ini merupakan cara peneliti untuk memperkirakan hasil dari sebuah hasil penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Non-Probability Sampling* karena tidak diketahui besarnya populasi (Hartono,2015). Menurut Sugiyono (2017:82) *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Untuk metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiyono adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012 : 68). Adapun kriteria yang dijadikan sebagai pengambilan sampel penelitian yaitu laki – laki dan perempuan yang berusia 15 -35 tahun dengan status pelajar, mahasiswa atau bekerja.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.4.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang dipilih peneliti untuk melakukan penelitian agar memperoleh informasi yang diperlukan. Lokasi yang dipilih peneliti adalah Kedai Kopi Mabokopi di Jalan Ronggowarsito No. 25, Surabaya.

3.4.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan waktu yang dipilih peneliti untuk melaksanakan penelitian dengan tujuan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Waktu penelitian dimulai dari bulan Juni 2022 sampai Agustus 2022.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan peneliti yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Menurut Sugiyono (2018: 2019) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini menggunakan jenis kuesioner tertutup karena jawaban pada kuesioner sudah disediakan oleh peneliti, sehingga responden cukup memilih salah satu dari pilihan jawaban yang paling sesuai/paling mendekati.

3.6 Pengujian Data

3.6.1 Analisis Data

Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan uji regresi linier sederhana. Analisis regresi linear sederhana adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas

(X) dan variabel terikat (Y) (Sugiyono, 2011). Rumus regresi linear sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan : X = Variabel Bebas

Y = Variabel Terikat

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

3.6.2 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data sangat diperlukan dalam penelitian karena bertujuan untuk memperoleh kualitas data yang valid dan akurat. Adapun 2 bagian dalam uji kualitas data sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menguji sejauh mana kemampuan alat ukur penelitian (Kuesioner) yang digunakan dalam mengukur variabel. Menurut (Sugiyono, 2019), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai *Corrected Item Total Correlation* atau nilai r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variable penelitian *reliable* atau tidak walaupun dilakukan berulang. Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Menurut Ghazali, (2018) menunjukkan bahwa Alpha cronbach's dapat diterima jika $> 0,6$. Semakin dekat alpha cronbach's dengan 1, semakin tinggi keandalan konsisten internal.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel mempunyai distribusi normal atau tidak. Data yang mempunyai distribusi yang normal berarti mempunyai sebaran data yang normal pula. Menurut Ghazali (2018, p. 111), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependennya berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal yaitu distribusi tidak menyimpang ke kiri atau ke kanan

(kurva normal). Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Sminov* dengan kriteria pengujian :

- a. Jika angka signifikan (nilai probabilitas) $> 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa data residual terdistribusi secara normal
- b. Jika angka signifikan (nilai probabilitas) $< 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa data residual tidak terdistribusi secara normal.

3.6.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Pada penelitian ini untuk menguji hipotesis peneliti menggunakan uji t dan uji koefisien determinasi sebagai berikut :

1. Uji T

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Independen (Sistem Informasi Akuntansi) dengan Variabel dependen (Kualitas Jasa). Uji t disebut juga dengan uji parsial. Menurut Sugiyono (2018; 223) Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Ghozali (2016) adapun kriteria pengambilan keputusan dari Uji t yaitu :

- a. Jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

- b. Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengambilan kesimpulan dari uji t juga dapat di tentukan berdasarkan nilai thitung dan ttabel yaitu :

- a. Jika nilai thitung $>$ ttabel artinya variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent.
- b. Jika nilai thitung $<$ ttabel artinya variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah ukuran yang menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel independent. Tujuan dari uji koefisien determinasi untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel dependen dijelaskan oleh variabel independen yang dapat dilihat dari nilai R-Square (R^2) pada tabel Model Summary. Menurut Ghozali (2016), Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama–sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R – Squared. Semakin tinggi nilai R^2 semakin baik model penelitian. Nilai Koefisien determinasi yang diatas 0,5 dan mendekati angka 1, maka kemampuan variabel independen dalam memberikan menjelaskan variabel dependen dapat dianggap cukup kuat dan baik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya

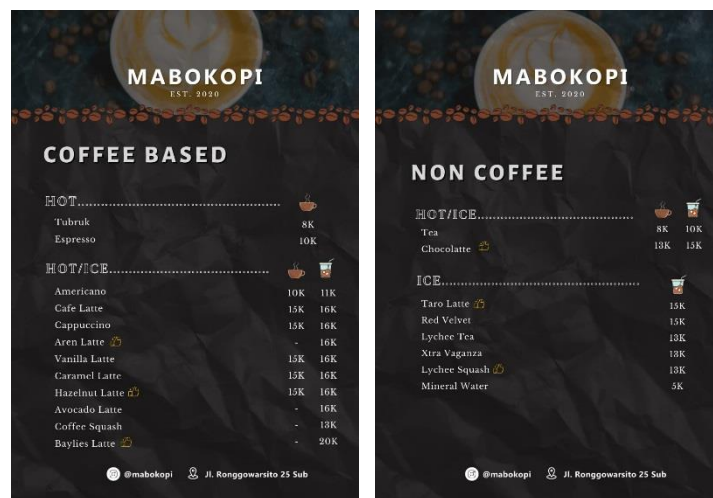
4.1.1 Sejarah Kedai Kopi Mabokopi

Kedai kopi adalah suatu tempat yang menyajikan berbagai macam minuman yang khusus dibuat dari berbagai macam kopi-kopian. Kedai kopi sudah ada di Indonesia sejak empat abad yang lalu. Jaman dahulu orang masih menyebut kedai kopi dengan sebutan warung kopi tetapi saat ini sebutan kedai kopi biasa dilontarkan dengan sebutan *Coffe Shop*.

Kedai kopi Mabokopi sendiri berdiri sejak tahun 2020. Salah satunya di didirikan di kota Surabaya yang beralamat di Jl Banyu Urip No. 227. Hingga saat ini Kedai Kopi Mabokopi sudah memiliki 3 cabang yang ada di Surabaya.

Selain nama kedai ini yang memiliki keunikan yaitu “ Mabokopi ” kedai kopi ini menyediakan berbagai menu. Seperti yang kita ketahui, Mabokopi merupakan kedai kopi yang pasti mereka memiliki menu yang diunggulkan pada jenis minuman kopi – kopian. Tetapi tidak hanya menyediakan menu minuman kopi -kopian seiring berkembangnya usaha Mabokopi juga menyediakan minuman yang *Non-Coffe* atau tidak mengandung kopi. Mereka juga menawarkan beberapa menu makanan sebagai pelengkap apabila pelanggan ingin menghabiskan waktu sambil menikmati minuman yang sudah dipesan.

Harga yang di tawarkan juga tidak terlalu mahal cenderung terjangkau khususnya untuk kantong pelajar. Mereka memiliki kisaran harga dimulai dari Rp 8.000 – Rp 25.000. Berikut menu dari Kedai Kopi Mabokopi :



Gambar 4.1
Menu Minuman Mengandung Kopi (*Coffe Based*) dan Tidak Mengandung Kopi (*Non Coffe*)



Gambar 4.2
Menu Makanan (*Main Course*)

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Deskriptif Responden Penelitian

Responden Penelitian adalah orang yang memberikan jawaban untuk setiap pertanyaan yang digunakan dalam kepentingan penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang di Kedai Kopi Mabokopi sebanyak 48 orang. Responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia dan status dapat dilihat pada tabel berikut :

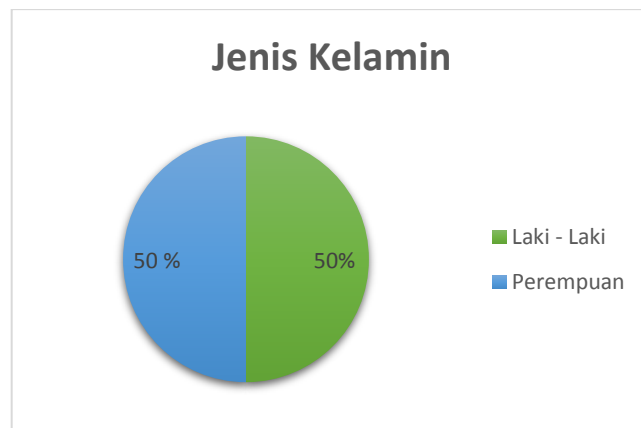
Tabel 4.1
Responden Penelitian Berdasarkan Karakteristik

Karakteristik	Jumlah (n=48)	Presentase (%)
Jenis Kelamin :		
a. Laki – Laki	24 orang	50 %
b. Perempuan	24 orang	50 %
Usia :		
a. 15 – 20	3 orang	6,20 %
b. 20 – 25	27 orang	56,30 %
c. 25 – 30	14 orang	29,20 %
d. 30 – 35	4 orang	8,30 %
Status :		
a. Pelajar	3 orang	6,20 %
b. Mahasiswa	12 orang	25 %
c. Bekerja	33 orang	68,80 %

Sumber : diolah peneliti 2022

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

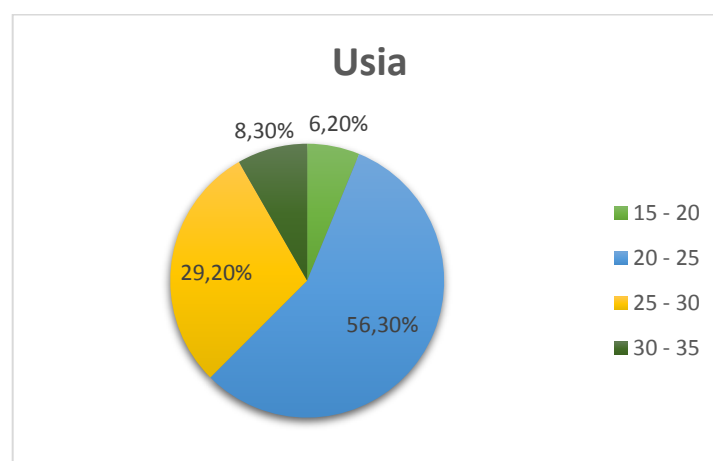
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.3
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden memiliki jumlah yang sama berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki – laki dan perempuan. Untuk responden laki – laki memiliki jumlah yang lebih banyak yaitu 24 orang (50 %) dan responden perempuan sebanyak 24 orang (50 %)

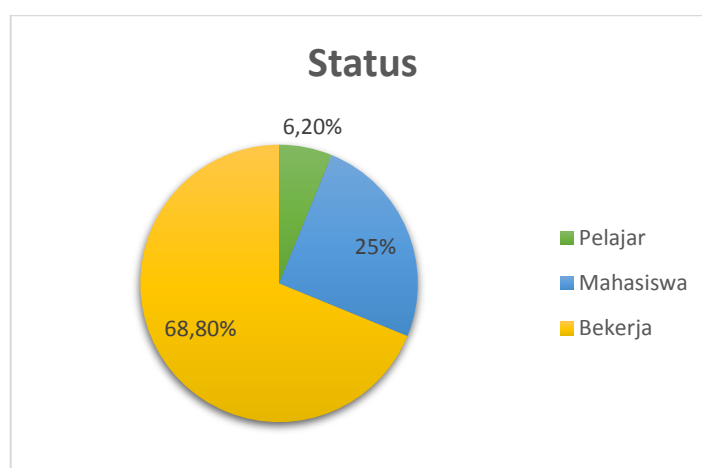
2. Responden Berdasarkan Usia



Gambar 4.4
Responden Berdasarkan Usia

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 15 tahun – 20 tahun sebanyak 3 orang (6,20 %), berusia 20 tahun – 25 tahun 27 orang (56,30 %), berusia 25 tahun – 30 tahun sebanyak 14 orang (29,20 %) dan berusia 30 tahun – 35 tahun sebanyak 4 orang (8,30 %). Responden paling banyak yaitu berusia 20 tahun – 25 tahun.

3. Responden Berdasarkan Status



Gambar 4.5
Responden Berdasarkan Status

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang berstatus sebagai pelajar sebanyak 3 orang (6,20 %), Mahasiswa sebanyak 12 orang (25 %) dan yang bekerja sebanyak 33 orang (68,80 %). Sehingga jumlah responden paling banyak yaitu responden yang sudah bekerja.

4.3 Analisis Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis

Tabel 4.2

Distribusi Jawaban responden pada kuisioner Sistem Informasi Akuntansi

No	Pertanyaan	Sistem Informasi Akuntansi (X)										Mean Items
		STS		TS		KS		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi di Kedai Kopi Mabokopi berjalan dengan baik	0	0%	0	0%	1	2,10%	19	39,60%	28	58,30%	4,56
2	Sistem informasi Akuntansi yang tersedia di Kedai kopi Mabokopi mudah dipahami oleh pengguna	0	0%	0	0%	4	8,30%	17	35,40%	27	56,20%	4,48
3	Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi di Kedai Kopi Mabokopi memberi kemudahan pelanggan dalam proses pemesanan dan transaksi pembayaran	0	0%	0	0%	1	2,10%	16	33,30%	31	64,60%	4,62
4	Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi di Kedai Kopi Mabokopi sangat menghemat waktu	0	0%	1	2,10%	3	6,20%	20	41,70%	24	50%	4,39
5	Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi di Kedai Kopi Mabokopi mengurangi adanya antrian panjang	0	0%	0	0%	2	4,20%	18	37,50%	28	58,30%	4,54
6	Dengan adanya Sistem Informasi Akuntansi yang ada, mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dengan mudah dan efisien	1	2,10%	0	0%	1	2,10%	17	35,40%	29	60,40%	4,52
7	Dengan adanya Sistem Informasi Akuntansi yang ada, pelanggan mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat	1	2,10%	0	0%	1	2,10%	17	35,40%	29	60,40%	4,52
	TOTAL	2	1%	1	0%	13	3,87%	124	36,90%	196	58,31%	4,51

Sumber : Diolah Peneliti 2022

Dari data distribusi jawaban diatas, menunjukkan bahwa distribusi jawaban tertinggi mengarah pada jawaban sangat setuju sebanyak 196 (58,31%) dan distribusi jawaban terendah sebanyak 1 (0%) yaitu pada jawaban tidak setuju.

Tabel 4.3
Distribusi Jawaban responden pada kuisisioner Kualitas Jasa

No	Pertanyaan	Kualitas Jasa (Y)										Mean Items
		STS		TS		KS		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Kualitas jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan	0	0%	0	0%	1	2,10%	18	37,50%	29	60,40%	4,58
2	Kedai Kopi Mabokopi selalu memberikan kualitas yang terbaik	0	0%	0	0%	2	4,20%	21	43,80%	25	52,10%	4,47
3	Kedai Kopi Mabokopi dapat menyajikan kebutuhan yang diinginkan pelanggan dengan waktu yang efisien	0	0%	1	2,10%	2	4,20%	21	43,80%	24	50%	4,41
4	Cepat dan tanggap dalam merespon apa yang dibutuhkan pelanggan	0	0%	0	0%	1	2,10%	16	33,30%	31	64,60%	4,62
5	Di Kedai Kopi Mabokopi ketika adanya komplain atau ketidaksesuaian dengan apa yang dibutuhkan pelanggan. Hal tersebut dapat diselesaikan dengan baik	0	0%	0	0%	3	6,20%	17	35,40%	28	58,30%	4,52
6	Pelayanan yang ramah dan sopan	0	0%	0	0%	1	2,10%	11	22,90%	36	75%	4,72
7	Pelayanan tanpa memandang status sosial	0	0%	0	0%	0	0%	16	33,30%	32	66,70%	4,66
8	Kualitas jasa yang ada di Kedai Kopi Mabokopi cukup dapat diandalkan oleh pelanggan	0	0%	0	0%	1	2,10%	17	35,40%	30	62,50%	4,6
9	Saya puas dengan Kualitas Jasa di Kedai Kopi Mabokopi	0	0%	0	0%	1	2,10%	17	35,40%	30	62,50%	4,6
10	Dengan Sistem Informasi yang ada, dapat meningkatkan kualitas jasa pada kedai kopi Mabokopi	0	0%	1	2,10%	0	0%	15	31,20%	32	66,70%	4,62
	TOTAL	0	0%	2	0%	12	2,51%	169	35,20%	297	61,88%	4,58

Sumber : Diolah Peneliti 2022

Dari data distribusi jawaban diatas, menunjukkan bahwa distribusi jawaban tertinggi mengarah pada jawaban sangat setuju sebanyak 297 (61,88%) dan distribusi jawaban terendah sebanyak 2 (0%) yaitu pada jawaban tidak setuju.

Pedoman katagorisasi rata – rata jawaban responden yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.4
Kategorisasi Rata – Rata Jawaban Responden

Rata - Rata Skor	Kriteria
1,00 - 1,80	Sangat Kurang Baik
1,81 - 2,60	Kurang Baik
2,61 - 3,40	Cukup
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,55	Sangat Baik

Setelah dilakukan analisis deskriptif hasil pada data yang telah diolah menggunakan SPSS menunjukkan bahwa kriteria pada semua item pertanyaan pada setiap variabel dengan masing – masing indikator mengarah pada sangat baik.

4.3.1 Uji Analisis Data

4.3.1.1 Uji Validitas

Setelah dilakukan uji validitas pada data yang diolah dengan menggunakan SPSS dapat dilihat hasil dari uji validitas sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Pada Variabel Sistem Informasi Akuntansi (X)

No	Sistem Informasi Akuntansi (X)		Keterangan
	r hitung	r tabel	
Item 1	0,723	0,284	valid
Item 2	0,855	0,284	valid
Item 3	0,782	0,284	valid
Item 4	0,933	0,284	valid
Item 5	0,709	0,284	valid
Item 6	0,786	0,284	valid
Item 7	0,872	0,284	valid

Sumber : diolah peneliti 2022

Keterangan : $r \text{ tabel} = n \text{ (jumlah responden)} = 48 = 0,284$

Instrumen bisa dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel, tetapi apabila r hitung $<$ r tabel maka instrumen tersebut tidak valid. Dari tabel diatas, disimpulkan bahwa hasil pengujian semua item pada variabel Sistem Informasi Akuntansi (X) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian, karena r hitung $>$ r tabel sebesar 0,284.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Jasa (Y)

No	Kualitas Jasa (Y)		Keterangan
	r hitung	r tabel	
item 1	0,773	0,284	Valid
item 2	0,768	0,284	Valid
item 3	0,858	0,284	Valid
item 4	0,723	0,284	Valid
item 5	0,782	0,284	Valid
item 6	0,725	0,284	Valid
item 7	0,645	0,284	Valid
item 8	0,817	0,284	Valid
item 9	0,844	0,284	Valid
item 10	0,78	0,284	Valid

Sumber : diolah peneliti 2022

Keterangan : r tabel = n (jumlah responden) = 48 = 0,284

Instrumen bisa dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel, tetapi apabila r hitung $<$ r tabel maka instrumen tersebut tidak valid. Dari tabel diatas, disimpulkan bahwa hasil pengujian semua item pada variabel Kualitas Jasa (Y) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian, karena r hitung $>$ r tabel sebesar 0,284.

4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji reliabilitas pada data yang diolah dengan menggunakan SPSS dapat dilihat hasil dari uji reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Variabel Independen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	7

Sumber : Output SPSS

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas Variabel Dependen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	10

Sumber : Output SPSS

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Sistem Informasi Akuntansi (X)	0,912	7	Reliable
Kualitas Jasa (Y)	0,924	10	Reliable

Sumber : Diolah Peneliti 2022

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa Variabel Independen yaitu Sistem Informasi Akuntansi (X) dan variabel dependen Kualitas Jasa (Y) dinyatakan Reliable. Artinya, kuisioner penelitian yang digunakan bersifat konsisten apabila dilakukakan berulang. Variabel bisa dikatakan Reliable apabila Alpha cronbach's $> 0,6$.

4.3.1.3 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menilai sebaran data atau variabel mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui sebaran data atau variabel dapat terdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogrov-Sminov dengan kriteria pengujian jika angka signifikan $> 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa data terdistribusi secara normal, namun apabila angka signifikan $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi secara normal. Berikut hasil setelah dilakukan uji normalitas dengan menggunakan SPSS :

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		48
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.20358142
Most Extreme Differences	Absolute	.192
	Positive	.183
	Negative	-.192
Kolmogorov-Smirnov Z		1.333
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057

a. Test distribution is Normal.

Sumber : diolah peneliti 2022

Berdasarkan tabel diatas setelah dilakukan uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat bahwa nilai signifikan sebesar $0,057 > 0,05$. Artinya, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

4.3.1.4 Uji Regresi Linier Sederhana

Uji Regresi Linier Sederhana dilakukan untuk mengukur pengaruh antara satu variabel bebas (x) dan Variabel terikat (y). Pada penelitian ini dilakukan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Sistem Informasi Akuntansi (x) terhadap Kualitas Jasa (y). Berikut hasil uji regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS :

Tabel 4.11
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.882	1.540		6.415	.000
	Sistem Informasi Akuntansi	1.137	.048	.961	23.507	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Jasa

Sumber : diolah peneliti 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan rumus regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = 9,882 + 1.137X$$

Dari rumus tersebut didapat nilai konstanta sebesar 9,882 artinya bahwa nilai konsisten variabel Sistem Informasi Akuntansi sebesar 9,882. Sedangkan, untuk nilai koefisien regresi variabel Sistem Informasi

Akuntansi (x) sebesar 1,137 atau dapat dikatakan bahwa setiap penambahan nilai Kualitas Jasa (y), maka nilai Sistem Informasi Akuntansi (x) bertambah 1,137 bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel Sistem Informasi Akuntansi (x) terhadap variabel Kualitas Jasa (y) adalah positif.

4.3.2 Uji Hipotesis

4.3.2.1 Uji T

Uji T adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel terikat dengan variabel bebas secara parsial. Dengan kriteria pengambilan keputusan apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel terikat dengan variabel bebas secara parsial. Namun, apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel terikat dengan variabel bebas secara parsial. Hasil dari uji T dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji T
Coefficients^a

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta		
9.882	1.540		6.415	.000
1.137	.048	.961	23.507	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Jasa

Dari tabel diatas didapat nilai Constant (a) sebesar 9,882 dan nilai (b) koefisien regresi sebesar 1,137 bersifat positif. Untuk nilai t_{hitung} didapat

nilai sebesar 23.507 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan variabel Sistem Informasi Akuntansi dengan variabel Kualitas Jasa secara parsial.

4.3.2.2 Kontribusi Determinasi

Kontribusi Determinasi digunakan untuk mengetahui tingkat presentase pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen. Tingkat presentase dapat dilihat dari nilai R Square sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Kontribusi Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.923	.921	1.21659

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Akuntansi

Dari tabel diatas di hasilkan nilai korelasi/hubungan (R) yaitu 0,961 dan nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,923. Artinya bahwa pengaruh variabel Sistem Informasi Akuntansi terhadap variabel Kualitas Jasa sebesar 92,3%. Sedangkan sisanya sebesar 7,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

4.4 Pembahasan

Dalam penelitian ini terdapat pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Jasa secara signifikan. Berdasarkan uraian

diatas dapat diketahui bahwa apabila kualitas jasa yang diberikan berdampak positif umumnya terhadap kepuasan pelanggan hal tersebut dibutuhkan Sistem Informasi Akuntansi yang baik. Menurut Romney & Steibart (2018:10) Sistem Informasi Akuntansi adalah sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan. Sedangkan Menurut Fandy Tjiptono (2012: p,260) kualitas Jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Setelah dilakukan pengujian secara parsial sesuai dengan hasil yang telah di peroleh, berdasarkan nilai t_{hitung} sebesar 23.507 dan nilai Signifikasi sebesar 0,000 dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kualitas Jasa secara parsial.

Dari uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $23.507 > T_{tabel} 2,011$. Hal tersebut menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh positif terhadap kualitas jasa. Untuk nilai signifikasi diperoleh nilai sebesar $0,000 < 0,005$ artinya terdapat pengaruh antara variabel Sistem Informasi Akuntansi terhadap variabel Kualitas Jasa secara signifikan.

Berdasarkan uji f menunjukkan hasil nilai F_{hitung} sebesar 552,594 dengan tingkat signifikasi sebesar 0,000 dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh secara simultan terhadap kualitas jasa di Kedai Kopi Mabokopi Surabaya.

Dari uji f diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $552,594 > 4,05$ bernilai positif dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan terdapat pengaruh antara variabel Sistem Informasi Akuntansi terhadap variabel Kualitas Jasa secara signifikan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Guentherius Wunutelu (2019) juga menyatakan bahwa Sistem Informasi Akuntansi Penjualan berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa dan bersifat positif.

Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel Sistem Informasi Akuntansi terhadap variabel Kualitas Jasa, artinya apabila semakin baik Sistem Informasi Akuntansi maka Kualitas Jasa akan lebih baik juga.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas jasa pada kedai kopi Mabokopi di Surabaya, Sistem Informasi Akuntansi yang diterapkan oleh kedai kopi Mabokopi di Surabaya sudah cukup baik dan memberikan pengaruh baik juga terhadap Kualitas Jasa.

Pada hasil uji parsial (uji t) terhadap variabel independen Sistem Informasi Akuntansi yang telah dilakukan menggunakan program aplikasi SPSS diperoleh nilai t sebesar 23,507 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, terdapat pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Jasa secara signifikan.

Pada hasil uji simultan (uji f) yang telah dilakukan menggunakan program aplikasi SPSS diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 552,594 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Maka dapat dikatakan bahwa ada pengaruh variabel Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Jasa.

Dari penelitian ini juga di peroleh nilai koefisien regresi Sistem Informasi Akuntansi sebesar 1,137. Artinya, setiap penambahan nilai Kualitas Jasa maka nilai Sistem Informasi Akuntansi bertambah 1,137. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kualitas Jasa adalah positif.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_1 dapat diterima. Semakin baik Sistem Informasi Akuntansi maka Kualitas Jasa akan semakin baik juga yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan juga.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian analisis data dan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, ada beberapa saran yaitu sebagai berikut :

- a. Dari penelitian yang sudah dilaksanakan, diharapkan pihak kedai kopi Mabokopi tetap mempertahankan Sistem Informasi Akuntansi yang sudah dioperasikan seperti penyediaan barcode untuk scan menu dan pembayaran *Cashless* (non tunai) untuk menjaga kualitas jasa yang sudah cukup baik dan pihak Kedai Kopi Mabokopi tetap meningkatkan Sistem Informasi Akuntansi menjadi lebih baik untuk meningkatkan Kualitas Jasa guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Untuk peneliti selanjutnya, dapat menggunakan penelitian ini untuk memberikan informasi pendukung penelitian – penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan pada variabelnya. Peneliti selanjutnya dapat menambah variabel - variabel pendukung lainnya yang belum diuji dalam penelitian ini dan menambah jumlah sample agar dapat melakukan penelitian dengan skala yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- ARYANI, Yanti; GUSTIAN, Dudih 2019, *Sistem Informasi Penjualan Barang Dengan Metode Regresi Linear Berganda Dalam Prediksi Pendapatan Perusahaan*. Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi, 2019, 13.
- Azhar Susanto 2017, *Sistem Informasi Akuntansi Memahami Konsep Secara Terstruktur*, Lingga Jaya, Bandung.
- Lamdika, Fajar 2020, *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Pada Kepuasan Pengguna*. Diss. Universitas Komputer Indonesia.
- Lorenssa, Berliana Adinda, Miguna Astuti, and Renny Husniati 2020, *Kepuasan Konsumen Sunyi House of Coffee and Hope*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(3), 249-260.
- Noviyantin, Anggun 2013, *Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Sistem Informasi Akuntansi Dan Implikasinya Pada Pengendalian Internal (Survey Pada 10 KPP Bandung Kanwil Jawa Barat I)*. Diss. Universitas Komputer Indonesia.
- Rochmawaty, Vera 2013, *Pengaruh Modal Kerja Terhadap Sisa Hasil Usaha Pada Pusat Koperasi Polisi Daerah Jawa Barat (PUSKOPPOLDA Jabar)*. Diss. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Saputra, Muhammad Nova 2019, "Evaluasi Prosedur Penjualan Tunai pada Kobrew Kopi di Surakarta."
- Setyowati, Elisabeth Octaviana Tri, and Agustini Dyah Respati 2017, "Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, computer self efficacy, dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 13(1), 63-75.
- Suhud, Sheilla Puteri, and Abdul Rohman 2015, *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Individu Pegawai Distro di Kota Bandung*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Taufik, Rizki Nur 2020, *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kemampuan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada Coffee Shop Yang Bertempat Di Daerah Bandung)*. Diss. Universitas Komputer Indonesia.
- Veronica, Christy (2014) "*SISTEM INFORMASI PENJUALAN PADA COFFEE SHOP STUDI KASUS: KRAKATOA COFFEE AND GEMSTONE.*"

Wunutelu, Guentherius 2009, Pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas jasa pada SPBU Wiyung Surabaya, *Skripsi*, Universitas Bhayangkara Surabaya.

Yafie, Achmad Safrizal, Suharyono Suharyono, and Yusri Abdillah 2016, *Pengaruh kualitas produk dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang)*. Diss. Brawijaya University.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Variabel Independen dan Variabel Dependen

Keterangan Score Pengisian Kuisioner :

- SS (Sangat Setuju) : 5
 S (Setuju) : 4
 KS (Kurang Setuju) : 3
 TS (Tidak Setuju) : 2
 STS (Sangat Tidak Setuju) : 1

Kuisioner Variabel Sistem Informasi Akuntansi (X)

No	Sistem Informasi Akuntansi (X)	STS	TS	KS	S	SS
1	Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi di Kedai Kopi Mabokopi berjalan dengan baik					
2	Sistem Informasi Akuntansi yang tersedia di Kedai Kopi Mabokopi mudah dipahami oleh pengguna					
3	Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi di Kedai Kopi Mabokopi memberi kemudahan pelanggan dalam proses pemesanan dan transaksi pembayaran					
4	Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi di Kedai Kopi Mabokopi sangat menghemat waktu					
5	Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi di Kedai Kopi Mabokopi mengurangi adanya antrian panjang					
6	Dengan adanya Sistem Informasi Akuntansi yang ada, mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dengan mudah dan efisien					
7	Dengan adanya Sistem Informasi Akuntansi yang ada, pelanggan mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat					

Kuisisioner Variabel Kualitas Jasa (Y)

No	Kualitas Jasa (Y)	STS	TS	KS	S	SS
1	Kualitas jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan					
2	Kedai Kopi Mabokopi selalu memberikan kualitas yang terbaik					
3	Kedai Kopi Mabokopi dapat menyajikan kebutuhan yang diinginkan pelanggan dengan waktu yang efisien					
4	Cepat dan tanggap dalam merespon apa yang dibutuhkan pelanggan					
5	Di Kedai Kopi Mabokopi ketika adanya komplain atau ketidaksesuaian dengan apa yang dibutuhkan pelanggan. Hal tersebut dapat diselesaikan dengan baik					
6	Pelayanan yang ramah dan sopan					
7	Pelayanan tanpa memandang status sosial					
8	Kualitas jasa yang ada di Kedai Kopi Mabokopi cukup dapat diandalkan oleh pelanggan					
9	Saya puas dengan Kualitas Jasa di Kedai Kopi Mabokopi					
10	Dengan Sistem Informasi yang ada, dapat meningkatkan kualitas jasa pada kedai kopi Mabokopi					

Lampiran 2 : Hasil Output SPSS Frekuensi Jawaban Responden

Hasil Distribusi Jawaban Responden Variabel Independen

x.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	2.1	2.1	2.1
	S	19	39.6	39.6	41.7
	SS	28	58.3	58.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

x.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	8.3	8.3	8.3
	S	17	35.4	35.4	43.8
	SS	27	56.2	56.2	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

x.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	2.1	2.1	2.1
	S	16	33.3	33.3	35.4
	SS	31	64.6	64.6	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

x.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	2.1	2.1	2.1
	KS	3	6.2	6.2	8.3
	S	20	41.7	41.7	50.0
	SS	24	50.0	50.0	100.0

x.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	4.2	4.2	4.2
	S	18	37.5	37.5	41.7
	SS	28	58.3	58.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

x.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	KS	1	2.1	2.1	4.2
	S	17	35.4	35.4	39.6
	SS	29	60.4	60.4	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

x.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.1	2.1	2.1
	KS	1	2.1	2.1	4.2
	S	17	35.4	35.4	39.6
	SS	29	60.4	60.4	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x.1	48	3,00	5,00	4,5625	,54211
x.2	48	3,00	5,00	4,4792	,65199
x.3	48	3,00	5,00	4,6250	,53096
x.4	48	2,00	5,00	4,3958	,70679
x.5	48	3,00	5,00	4,5417	,58194
x.6	48	1,00	5,00	4,5208	,74347
x.7	48	1,00	5,00	4,5208	,74347
Valid N (listwise)	48				

Hasil Distribusi Jawaban Responden Variabel Dependen

y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	2.1	2.1	2.1
	S	18	37.5	37.5	39.6
	SS	29	60.4	60.4	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	4.2	4.2	4.2
	S	21	43.8	43.8	47.9
	SS	25	52.1	52.1	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	2.1	2.1	2.1
	KS	2	4.2	4.2	6.2
	S	21	43.8	43.8	50.0
	SS	24	50.0	50.0	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	2.1	2.1	2.1
	S	16	33.3	33.3	35.4
	SS	31	64.6	64.6	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

y.5

		Frequency	Percent		
Valid	KS	3	6.2		
	S	17	35.4		
	SS	28	58.3		
	Total	48	100.0	100.0	

y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	2.1	2.1	2.1
	S	11	22.9	22.9	25.0
	SS	36	75.0	75.0	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	16	33.3	33.3	33.3
	SS	32	66.7	66.7	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	2.1	2.1	2.1
	S	17	35.4	35.4	37.5
	SS	30	62.5	62.5	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	2.1	2.1	2.1
	S	17	35.4	35.4	37.5
	SS	30	62.5	62.5	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	2.1	2.1	2.1
	S	15	31.2	31.2	33.3
	SS	32	66.7	66.7	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y.1	48	3,00	5,00	4,5833	,53924
y.2	48	3,00	5,00	4,4792	,58308
y.3	48	2,00	5,00	4,4167	,67896
y.4	48	3,00	5,00	4,6250	,53096
y.5	48	3,00	5,00	4,5208	,61849
y.6	48	3,00	5,00	4,7292	,49420
y.7	48	4,00	5,00	4,6667	,47639
y.8	48	3,00	5,00	4,6042	,53553
y.9	48	3,00	5,00	4,6042	,53553
y.10	48	2,00	5,00	4,6250	,60582
Valid N (listwise)	48				

Lampiran 4 : Output SPSS Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	7

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	10

Lampiran 5 : Output SPSS Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		48
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.20358142
Most Extreme Differences	Absolute	.192
	Positive	.183
	Negative	-.192
Kolmogorov-Smirnov Z		1.333
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057

a. Test distribution is Normal.

Lampiran 6 : Output SPSS Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.882	1.540		6.415	.000
	Sistem Informasi Akuntansi	1.137	.048	.961	23.507	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Jasa

Lampiran 7 : Output Hasil Uji T

Hasil Uji T (Uji Parsial)

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta		
9.882	1.540		6.415	.000
1.137	.048	.961	23.507	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Jasa

Lampiran 8 : Output SPSS Hasil Kontribusi Determinasi

Hasil Kontribusi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.923	.921	1.21659

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Akuntansi

FORMULIR PENGAJUAN JUDUL

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Vesta Ellian Yuswandia
NIM : 1812311048
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Dengan ini menunjukkan judul sebagai berikut :

Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Jasa Pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya.

Menyetujui
Ketua Program Studi

Surabaya, 04 April 2022
Yang bersangkutan



Arief Rahman, SE., M.Si
NIDN. 0722107604



Vesta Ellian Yuswandia

SURAT PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa

Nama : Vesta Ellian Yuswandia

NIM : 1812311048

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Ditetapkan pembimbing sebagai berikut :

Pembimbing Utama : Dra. EC L. Tri Lestari, M.Si

Pembimbing Pendamping : Dra. Kusni Hidayati, M.Si.AK., CA.

Untuk masa 12 (dua belas) bulan terhitung mulai bulan April Tahun 2022 sd bulan April tahun 2023

Menyetujui
Pembimbing I



Dra. EC L. Tri Lestari, M.Si
NIDN. 0710086701

Surabaya, 04 April 2022
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Ketua Program Studi Akuntansi



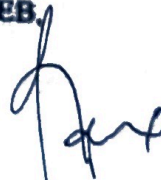
Arief Rahman, SE., M.Si
NIDN. 0722107604

Pembimbing II



Dra. Kusni Hidayati, M.Si.AK., CA.
NIDN. 0711115801






Mengetahui,
Dekan FEB,



Dr. Siti Rosyafah, Dra., EC., MM
NIDN. 0703106403

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vesta Ellian Yuswandia
N.I.M : 1812311048
Program Studi : Akuntansi
Spesialisasi : Sistem Informasi Akuntansi (SIA)
Mulai memprogram : Bulan April Tahun 2022
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Jasa Pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya
Pembimbing Utama : Dra. EC L. Tri Lestari, M.Si
Pembimbing Pendamping : Dra. Kusni Hidayati, M.Si.AK., CA.

No	Tgl Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1	07-06-2022	Bab I-III Revisi		
2	09-06-2022	Bab I-III Acc		
	10-06-2022	Bab I → ⊕ dg pemelihan kedahulu & Kembangan apik dg 1 Variabel (SIA) sebagai pendampingan dg pemelihan kedahulu		
	12-06-2022	Bab I → ? kela tidak ada percub?		
	13-06-2022	Bab I-III Acc	Ace	

Surabaya, 03 Juni 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi



Arief Rahman, SE., M.Si

NIDN. 0722107604

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vesta Ellian Yuswandia
N.I.M : 1812311048
Program Studi : Akuntansi
Spesialisasi : Sistem Informasi Akuntansi (SIA)
Mulai memprogram : Bulan April Tahun 2022
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Jasa Pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya
Pembimbing Utama : Dra. EC L. Tri Lestari, M.Si
Pembimbing Pendamping : Dra. Kusni Hidayati, M.Si.AK., CA.

No	Tgl Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1	11 - 07 - 2022	Bab IV + V	YNT	
2	11 - 07 - 2022	Bab IV + V	YNT	

Surabaya, 03 Juni 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi



Arief Rahman, SE., M.Si

NIDN. 0722107604

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Vesta Ellian Yuswandia
N.I.M : 1812311048
Program Studi : Akuntansi
Spesialisasi : Sistem Informasi Akuntansi (SIA)
Mulai memprogram : Bulan April Tahun 2022
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Jasa Pada Kedai Kopi Mabokopi di Surabaya
Pembimbing Utama : Dra. EC L. Tri Lestari, M.Si
Pembimbing Pendamping : Dra. Kusni Hidayati, M.Si.AK., CA.

No	Tgl Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
	11-07-2022	Bab IV-V Revisi lagi		AL
	11-07-2022	Bab IV-V Acc		AL

Surabaya, 03 Juni 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi



Arief Rahman, SE., M.Si

NIDN. 0722107604

