

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEMAMPUAN PENGGUNA  
TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**  
(Studi Kasus pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung)

**INFLUENCE OF INFORMATION TECHNOLOGU AND ABILITY USER TO ACCOUNTING  
INFORMATION SYSTEM PERFORMANCE**  
(Case Study at KCU Conventional Bank in Bandung City)

**Pembimbing:**  
**Dr. Sri Dewi Anggadini, SE., M.Si., Ak., CA**

**Oleh:**  
**Salma Zetira Halbia - 21115159**

**Program Studi Akuntansi**  
**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**  
**Universitas Komputer Indonesia**  
**2019**

**Email:** [salmazetirah@gmail.com](mailto:salmazetirah@gmail.com)

---

**ABSTRACT**

*This research was conducted at the Conventional Bank KCU in Bandung. The phenomenon that occurs is the quality of accounting information system performance that is not right where it is detrimental to the customer. This study also aims to examine the magnitude of information technology and the ability of users to the performance of accounting information systems. The method used in this study is a descriptive verification method with a quantitative approach. The sampling method in this study uses a saturated sample technique. Hypothesis testing in this study uses a validity test and a reliability test using SEM-PLS with SmartPLS2.0. The results of this study indicate that information technology and user capabilities affect the performance of accounting information systems. The information technology variable is a very dominant variable because if the information technology is used the better the accounting information system performance that is produced even better.*

*Keywords: information technology, user capabilities, accounting information system performance.*

---

**I. PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Kinerja sistem informasi akuntansi adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya yang di koordinasi untuk menghasilkan suatu informasi yang berkualitas guna untuk pengambilan keputusan serta menjadi informasi bagi beberapa pihak. (Edison, 2016:190).

Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas perusahaan membutuhkan kinerja sistem informasi yang baik, kinerja sendiri yaitu berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*. (Mangkunegara, 2016:67). Kinerja sistem informasi akuntansi merujuk pada tingkat keberhasilan melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang diinginkan tercapai dengan baik sehingga menghasilkan suatu informasi yang berkualitas. (Marshall B. Romney, dkk, 2016:23). Sistem informasi akuntansi

secara garis besar dapat digambarkan sebagai rangkaian aktivitas yang menggambarkan pemrosesan data-data dari aktivitas bisnis pengolahan data keuangan perusahaan dengan menggunakan sistem informasi computer yang terintegrasi secara harmonis. (Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini, 2011:57).

Peningkatan kinerja perusahaan melalui penggunaan teknologi informasi dibutuhkan suatu sistem yang mampu menangkap, menciptakan, dan mengelola informasi. Teknologi informasi juga yaitu mencakup komputer baik perangkat keras maupun perangkat lunak, berbagai peralatan elektronik, perlengkapan pabrik dan telekomunikasi. (Mulyadi, 2014:3). Teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, terkhususnya pada aplikasi perangkat keras dan perangkat lunak komputer. (Azhar Susanto, 2013:12). Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan dan merupakan informasi strategis untuk pengambilan keputusan. (Sutabri, 2014:3).

Kemampuan yaitu *ability* atau kemampuan menunjukkan kapasitas individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaan, merupakan penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan oleh seseorang sekarang ini. Kemampuan menyeluruh individu pada dasarnya dibentuk oleh dua kelompok faktor penting yaitu *intellectual* dan *physical abilities*. (Robbins dalam Wibowo, 2014:93). Kemampuan sebagai kapasitas mental dan fisik untuk mewujudkan berbagai tugas. (Greenberg dalam Wibowo, 2014:93). Kemampuan pengguna merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu

pekerjaan tertentu. (Stephen Robbins, 2014:5).

Fenomena yang terjadi adalah pada Bank BRI, teller bank BRI diamankan polisi karena membobol Rp 2.3 Milyar dana nasabah, dengan cara memalsukan tanda tangan pada slip penarikan untuk menarik dana pada sistem BRINET milik BRI.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk membuat suatu penelitian dengan judul yaitu "Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemampuan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung)".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
- 2) Seberapa besar pengaruh kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran atas pengaruh teknologi informasi dan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dengan menggunakan data yang diperoleh dan diuji, guna memecahkan masalah.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan permasalahan diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan yang berguna sebagai bahan pertimbangan di masa yang akan datang berkaitan dengan teknologi informasi dan kemampuan teknnik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu karya penelitian yang baru yang dapat mendukung dalam ilmu akuntansi tentang teknologi informasi, kemampuan pengguna, kinerja sistem informasi akuntansi dan ilmu lainnya yang memiliki pengaruh dan hubungan dengan penelitian ini.

## **II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

### **2.1 Kajian Pustaka**

#### **2.1.1 Teknologi Informasi**

##### **2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi**

Menurut Mulyadi (2014:3) teknologi Informasi adalah "Teknologi informasi yaitu mencakup komputer baik perangkat keras maupun perangkat lunak, berbagai peralatan elektronik, perlengkapan pabrik dan telekomunikasi".

Menurut Sutabri (2014:4) Teknologi Informasi adalah "Suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan dan merupakan informasi strategis untuk pengambilan keputusan".

##### **2.1.1.2 Indikator Teknologi Informasi**

Menurut Mulyadi (2014:3) Teknologi Informasi terdiri dari :

1. *Hardware*
2. *Software*
3. Jaringan dan Komunikasi
4. *Database*
5. Personalia Teknologi Informasi

#### **2.1.2 Kemampuan Pengguna**

##### **2.1.2.1 Pengertian Kemampuan Pengguna**

Menurut Stephen Robbins (2014:93) Kemampuan pengguna merupakan "Suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan tertentu".

Menurut Wibowo (2016:173) kemampuan pengguna adalah "Kemampuan perorangan untuk melaksanakan pekerjaannya ditempat kerja dengan memenuhi standar. Kemampuan pengguna merujuk kepada kecakapan atau kelayakan seseorang individu dalam organisasi untuk menjalankan tugas dengan sempurna."

##### **2.1.2.2 Indikator Kemampuan Pengguna**

Menurut Stephen Robbins (2014:93), Kemampuan pengguna terdiri dari :

1. Pengetahuan
2. Kemampuan
3. Keahlian

#### **2.1.3 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

##### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Edison (2016:190), kinerja sistem informasi akuntansi adalah "Hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang dikoordinasi untuk menghasilkan suatu informasi yang berkualitas guna untuk pengambilan keputusan serta menjadi informasi bagi beberapa pihak."

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadani (2011:57) sistem informasi adalah "Rangkaian aktivitas yang menggambarkan pemrosesan data-data dari aktivitas bisnis pengolahan data keuangan perusahaan dengan menggunakan sistem informasi computer yang terintegrasi secara harmonis."

### **2.1.3.2 Indikator Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Edison (2016:191) terdiri dari :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Kepuasan

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

### **2.2.1 Teknologi Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Azhar Susanto (2013:52) mengenai teknologi informasi terhadap kinerja sistem informasi adalah sebagai berikut:

“Teknologi informasi dalam menunjang kinerja sistem informasi akuntansi memberikan pengaruh terhadap hampir semua aspek dalam pengelolaan bisnis. Keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem tersebut dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan teknologi informasi yang digunakan.”

### **2.2.2 Kemampuan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2011:251) kemampuan pengguna berpengaruh terhadap sistem informasi akuntansi adalah:

“Dalam penerapan sistem akuntansi berkomputer, kemampuan pengguna harus diselaraskan dengan sistem yang akan diterapkan, dengan demikian sistem tersebut dapat berjalan dengan efektif sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan.”

## **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

H2 : Kemampuan Pengguna berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

## **III. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:2) Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif digunakan untuk mengetahui keberadaan variabel tanpa menjadikannya perbandingan, sedangkan verifikatif untuk menguji hipotesis dan mencari pengaruhnya antar variabel. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan perhitungan statistik, yaitu menggunakan program *SmartPLS Version 2.0*.

### **3.2 Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel merupakan penguraian variabel yang akan diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen, dan dependen. Pada variabel independen (X1) Teknologi Informasi, (X2) Kemampuan pengguna, serta variabel dependen (Y) Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

### **3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer. Sumber data primer yang digunakan diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang disebar kepada responden yang bersangkutan.

### 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah 50 pegawai bank yang terdiri dari teller dan bagian IT di KCU Bank Konvensional di Kota Bandung.

#### 3.4.2 Sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 pegawai bank yang terdiri dari teller dan bagian IT yang berasal dari 25 KCU Bank Konvensional di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan teknik sample jenuh karena penulis mengambil semua populasi menjadi sampel.

### 3.5 Metode Pengujian Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer dengan menggunakan kuesioner dan data tersebut diperoleh dari responden yang telah mengisi kuesioner. Maka, data yang telah diperoleh harus diuji keabsahannya dengan menggunakan dua macam pengujian yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

### 3.6 Metode Analisis Data

Pada penelitian jenis kuantitatif, pengelolaan data yang telah terkumpul sementara dapat diolah dan dilakukan analisis secara bersamaan. Pada saat melakukan analisis data, dapat kembali ke lapangan untuk mencari atau memperoleh data tambahan yang dibutuhkan. Penulis dalam penelitian ini menganalisis data dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan jenis penelitian kuantitatif.

Uji hipotesis dengan pengujian uji t yang dilakukan setelah *bootstrapping*, lalu analisis koefisien determinan dan analisis nilai korelasi.

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

#### 4.1.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini membahas mengenai teknologi informasi, kemampuan pengguna dan kinerja sistem informasi yang dilihat berdasarkan pertanyaan dari kuesioner yang telah disebar.

##### 4.1.1.1 Analisis Deskriptif Teknologi Informasi

Hasil penelitian pada variabel Teknologi Informasi dengan jumlah pernyataan sebanyak 5 item dengan persentase sebesar 70.24%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Teknologi Informasi berada dalam kategori baik, namun masih terdapat permasalahan pada indikator *database*. Hal ini ditunjukkan oleh *database* yang belum terproses dan tersimpan dengan baik dan aman pada instansi KCU Bank Konvensional di kota Bandung dinilai cukup baik baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh nasabah yang melaporkan kehilangan uang didalam rekeningnya. Namun secara keseluruhan, variabel teknologi informasi ini lebih didominasi dengan indikator *Hardware* dimana perangkat keras yang tersedia di instansi sudah tersedia dengan lengkap.

##### 4.1.1.2 Analisis Deskriptif Kemampuan Pengguna

Hasil penelitian pada variabel Kemampuan pengguna dengan jumlah pernyataan sebanyak 3 item dengan persentase sebesar 70.40%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kemampuan Pengguna berada dalam kategori baik, namun masih terdapat permasalahan pada indikator keahlian pengguna karena mendapatkan skor paling rendah. Hal ini ditunjukkan oleh keahlian untuk mengekspresikan kebutuhan-kebutuhan dalam sistem

informasi akuntansi disalah gunakan pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung sehingga dalam keahlian kemampuan pengguna dinilai telah cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh keahlian pegawai bank BRI melakukan pemalsuan tanda tangan seorang nasabah untuk diambil uangnya. Namun secara keseluruhan, variabel kemampuan pengguna ini lebih didominasi dengan indikator kemampuan dimana pegawai harus selalu mampu menjalankan sistem informasi akuntansi yang berada di instansi.

#### 4.1.1.3 Analisis Deskriptif Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Hasil penelitian pada variabel Kinerja Sistem Informasi Akuntansi dengan jumlah pernyataan sebanyak 4 item dengan persentase sebesar 70.48% dengan kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Sistem Informasi Akuntansi sudah baik namun masih terdapat permasalahan pada indikator kualitas. Hal ini ditunjukkan oleh kualitas informasi pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung. Hal tersebut ditunjukkan oleh kualitas informasi pada Bank DBS dimana seorang nasabah telah menutup rekeningnya pada bulan April 2018 tetapi terdapat tagihan kembali pada bulan Agustus 2018.

#### 4.1.2 Analisis Verifikatif

##### 4.1.2.1 Model Pengukuran (Outer Model)

Sebelum melakukan uji t, dilakukan terlebih dahulu uji model pengukuran untuk mencari keabsahan agar kesimpulan analisis tersebut tidak bias.

##### a. Hasil Convergent Validity

*Convergent validity* digunakan untuk mengukur kesesuaian antara variabel laten dengan variabel manifest (indikator) yang digunakan berdasarkan konsep dan teori. *Convergent Validity* menggunakan metode *Loading Factor*, *Composite Reliability* dan *AVE*. Hasil dapat dilihat pada tabel 4.5; tabel 4.6; tabel 4.7 dan dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini mendapat kesesuaian antara

variabel manifest dan variabel konstruk dan data dalam penelitian ini dapat digunakan.

##### b. Hasil Discriminant Validity

*Discriminant validity* digunakan untuk mengukur tingkat diferensi suatu variabel manifest dalam mengukur konstraknya. *Discriminant validity* menggunakan metode *Cross Loading Factor*. Hasil dapat dilihat pada tabel 4.8; dan dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini mendapat keakuratan dapat digunakan.

##### 4.1.2.2 Model Struktural (Inner Model)

Model struktural adalah model yang menghubungkan variabel laten *exogenous* dengan variabel laten *endogenous* atau hubungan variabel *endogenous* dengan variabel *endogenous* lainnya. Pada Model ini akan terlihat bagaimana hasil uji hipotesis yang didapatkan melalui uji t, analisis koefisien determinasi dan nilai korelasi yang diperoleh setelah melakukan *bootstrapping* seperti pada gambar 4.2.

##### a. Hasil Uji Statistik

Pada uji statistik ini diperoleh angka analisis nilai korelasi dan *R-square*. Berdasarkan hasil koefisien korelasi, teknologi informasi dan kemampuan pengguna memiliki hubungan kuat terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

##### b. Hasil Uji t

Pada uji t ini diperoleh nilai  $t_{hitung}$  yang nilainya lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$ . Berdasarkan hasil uji t, teknologi informasi dan kemampuan pengguna memiliki hubungan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

#### 4.2 Pembahasan

##### 4.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4.513 lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,96) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis

1 berpengaruh. Artinya teknologi informasi berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung.

Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Sistem Informasi Akuntansi yaitu sebesar 35,44% yang artinya bahwa teknologi informasi terbukti berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung

Penelitian ini telah menjawab fenomena terkait teknologi informasi yang terjadi dari salah satu bank BCA yang melaporkan dari belasan nasabah yang kehilangan uang didalam rekeningnya, semuanya berjumlah Rp 64 juta, awalnya terdapat salah satu nasabah yang bermaksud akan mentransfer uang tetapi ternyata saldo didalam rekeningnya tidak cukup, dugaan sementara ada perbuatan dengan cara *skimming*. Seharusnya bank saat ini sudah memiliki sistem pengamanan yang ketat, dan memiliki *database* yang tertutup, yang dimana setiap penarikan yang dilakukan oleh para nasabah terekam.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator *database* dengan persentase 62,93% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 37,07%.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, teknologi informasi berpengaruh sebesar 35,44% terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi dengan nilai korelasi sebesar 0,743 yang berarti teknologi informasi memberikan pengaruh yang tinggi arah positif terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung. Arah hubungan positif teknologi informasi dengan kinerja sistem informasi akuntansi menunjukkan bahwa teknologi informasi yang semakin baik akan diikuti dengan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi yang baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa teknologi informasi memberikan pengaruh sebesar 35,44% terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi, sedangkan sisanya 64,56%

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa teknologi informasi mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 70,24% dan termasuk kategori baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator jaringan dan komunikasi sebesar 74.15%. Terdapat *gap* sebesar 25.85% yang merupakan masalah yang ada pada teknologi informasi. Selanjutnya kinerja Kinerja Sistem Informasi Akuntansi mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 70,48% dan masuk dalam kategori baik yang artinya Kinerja Sistem Informasi Akuntansi baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator Kepuasan sebesar 71.71%, namun masih terdapat *gap* sebesar 28.29%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi, dimana teknologi informasi yang semakin baik akan meningkatkan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, dimana teknologi informasi berperan penting mengintegrasikan dan mengolah data supaya lebih cepat dan akurat agar meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi yang baik. Berdasarkan yang dikemukakan oleh Haag dan Cummings (2013:55) pengaruh teknologi informasi sangatlah penting. Teknologi informasi berperan penting untuk meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dan juga alat bantu maupun strategi yang tangguh untuk mengintegrasikan dan mengolah data supaya lebih cepat dan akurat serta untuk menciptakan produk layanan baru sebagai daya saing menghadapi kompetisi.

Hasil penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa teknologi informasi dalam menunjang kinerja sistem informasi akuntansi memberikan pengaruh terhadap hampir semua aspek dalam pengelolaan bisnis. Keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi suatu perusahaan terganu bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan teknologi informasi yang digunakan. (Azhar Susanto, 2013:52). Serta hasil penelitian terdahulu menurut Komang dan Edy Sujana (2017) yang menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dan juga menurut Joshua Dhamawan (2017) mengatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

#### **4.2.2 Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.428 lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,96) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 berpengaruh. Artinya kemampuan pengguna berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung

Pengaruh kemampuan pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi yaitu sebesar 23,59% yang artinya bahwa kemampuan pengguna terbukti berpengaruh terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung

Penelitian ini telah menjawab fenomena mengenai kemampuan pengguna terjadi karena seorang teller bank diamankan polisi karena membobol Rp 2,3 Milyar dana nasabah, dengan cara memalsukan tanda tangan pada slip penarikan untuk menarik dana.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator keahlian dengan persentase 66,34% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap*

sebesar 33,76% yang artinya masih terdapat kelemahan dalam indikator tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, kemampuan pengguna berpengaruh sebesar 33,1% terhadap kinerja sistem informasi akuntansi dengan nilai korelasi sebesar 0,715 yang berarti kemampuan pengguna memberikan pengaruh yang tinggi arah positif terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung. Arah hubungan positif *good* kemampuan pengguna dengan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi menunjukkan bahwa kemampuan pengguna yang semakin baik akan diikuti dengan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi yang baik pula. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kemampuan pengguna memberikan pengaruh sebesar 23,59% terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi, sedangkan sisanya 76,41% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa kemampuan pengguna mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 70,40% dan termasuk kategori baik yang artinya kemampuan pengguna baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondenya adalah indikator kemampuan sebesar 72.68%. Terdapat *gap* sebesar 27.32% yang merupakan masalah yang ada pada kemampuan pengguna. Selanjutnya kinerja Kinerja Sistem Informasi Akuntansi mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 70,48% dan masuk dalam kategori baik yang artinya Kinerja Sistem Informasi Akuntansi baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondenya adalah indikator Kepuasan sebesar 71.71%, namun masih terdapat *gap* sebesar 28.29%. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kemampuan pengguna berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, dimana kemampuan pengguna yang semakin baik akan meningkatkan

Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung

Hasil penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa kemampuan menunjukkan karakteristik dan keterampilan yang dimiliki dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kinerja sistem informasi akuntansi dalam pekerjaan mereka menurut Wibowo (2015:172), serta hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kemampuan pengguna berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Semakin baik kemampuan pengguna maka semakin bagus kinerja sistem informasi yang dihasilkan (Shendy Chyaning, Dewi Septantinah, dan Muhammad Rofiq, 2016) dan juga Sarah Aulia dan Dudi Pratomo (2015) menyatakan hal yang serupa bahwa kemampuan pengguna memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini telah menjawab fenomena mengenai kinerja sistem informasi akuntansi yaitu terdapat kinerja sistem informasi akuntansi yang tidak optimal dimana terdapat salah satu nasabah pemilik kartu kredit DBS telah melakukan penutupan kartu kredit pada April 2018 akan tetapi pada bulan Agustus 2018 muncul tagihan kembali atas kartu kredit yang telah ditutup.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *SEM Partial Least Square* nilai korelasi *Loading Factor* tinggi pada penerapan teknologi informasi di KCU Bank Konvensional di Kota Bandung adalah *hardware*, *software*, jaringan dan komunikasi, personalia teknologi informasi sebaiknya lebih ditingkatkan agar dapat mengurangi masalah pada Teknologi Informasi. *Hardware*, *software*, jaringan dan komunikasi, personalia teknologi informasi pada KCU Bank Konvensional di Kota Bandung adalah sebagai fokus penekanan dan perhatian untuk meningkatkan Kinerja Sistem Informasi Akuntansi.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemampuan Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada 25 KCU Bank Konvensional di Kota Bandung. Dan bersifat positif yang artinya apabila teknologi informasi yang digunakan sangat baik maka kinerja sistem informasi akuntansi akan mengalami peningkatan, dan sebaliknya apabila teknologi informasi yang digunakan kurang baik maka kinerja sistem informasi akuntansi akan menurun.
2. Kemampuan pengguna berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada 25 KCU Bank Konvensional di Kota Bandung. Dan bersifat positif yang artinya apabila kemampuan pengguna mengalami peningkatan maka kinerja sistem informasi akuntansi akan mengalami peningkatan juga, dan sebaliknya apabila kemampuan pengguna mengalami penurunan maka kinerja sistem informasi akuntansi akan menurun juga.

### 5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh teknologi informasi dan kemampuan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, maka penulis akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi masalah dalam teknologi informasi yang terjadi di KCU Bank Konvensional di Kota Bandung, khususnya dalam segi *database*, sebaiknya proses penginputan data, penyimpangan data nasabah lebih di tingkatkan lagi, agar tidak ada lagi nasabah yang mengalami dampak kerugian dari manipulasi data.

2. Untuk masalah kemampuan pengguna yang terjadi di KCU Bank Konvensional di Kota Bandung, khususnya dalam segi keahlian agar selalu terus di awasi karena bisa saja keahlian yang digunakan oleh user digunakan dengan tidak baik.
3. Untuk mengatasi masalah kinerja sistem informasi akuntansi, sebaiknya kualitas informasi yang dihasilkan lebih ditingkatkan kembali, agar nasabah tidak merasa dirugikan karena kualitas informasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang terjadi.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Azhar Susanto. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Edison. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*, Bandung: Alfabeta.
- Greenberg dalam Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja, Edisi keempat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Haag & Cummings. 2013. *Organizational Development* (8th ed). South Western Edition: Thompson
- lin Habib, Sri Rahayu, dan Muhamad Muslih. 2016. *Pengaruh Kemampuan Pengguna Sistem Informasi, Keterlibatan Pemakai dalam Proses pengembangan, Dukungan Pimpinan Bagian, dan Program Pendidikan dan Pelatihan pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*. E-Proceeding of Management: Vol.3, No3, Page:3292-3297.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Komang dan Edy Sujana. 2017. *Pengaruh Teknologi Informasi, dan Partisipasi Pengguna, Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*. E-Journal Univesitas Pendidikan Ganesha Vol:7 No: 1.
- Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information Systems* (Edisi 13): Prentice Hall.
- Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian Cetakan 6*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. 2014. *Sistem Akuntansi*. Cetakan Keempat. Jakarta : Salemba Empat.
- Nesia Widya Ningsih, Elly Halimatusadiah dan Nunung Nurhayati. 2015. *Pengaruh Teknologi Informasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Sistem Infomasi Akuntansi di Bank Mandiri Surapati Bandung*. ISSN: 2460-6561.
- Robbins, dan Timothy A. Judge. 2014. *Perilaku Organisasi*, cetakan ke-12. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarah Aulia Rahmawati dan Dudi Pratomo. 2015. *Pengaruh Partisipasi Pengguna Sistem Informasi Dan Kemampuan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Terhadap Karyawan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Ap2t (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu) Pt. Pln (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten)*. e-

Proceeding of Management.  
ISSN : 2355-9357. Vol.2, No.3:  
3131.

Shendy Cahyaning, Dewi Saptantinah, dan  
Muhammad Rofiq. 2016.  
*Pengaruh Kemampuan  
Pengguna Sistem Informasi,  
Keterlibatan Pengguna, dan  
Dukungan Manajemen Puncak  
terhadap Kinerja Sistem  
Informasi Akuntansi.* Jurnal  
Akuntansi dan Sistem Teknologi  
informasi Vol. 12 No. 2:208-220.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.  
Bandung: Alfabeta

Tata Sutabri. 2014. *Pengantar Teknologi  
Informasi.* Yogyakarta: Andi.

Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja, Edisi  
keempat.* Jakarta: Rajawali Pers.

LAMPIRAN

Tabel 4.1  
Tabulasi

| X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|----|----|----|----|
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 5    | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 4    | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 4    | 4    | 5    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3  | 3  | 4  | 4  |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |

**Tabel 4.2**  
**Tanggapan Responden Pada Variabel Teknologi Informasi**

| No | Indikator                        | Skor Aktual | Skor Ideal  | % Skor Aktual | Kriteria    |
|----|----------------------------------|-------------|-------------|---------------|-------------|
| 1  | Hardware                         | 149         | 205         | 72.68%        | Baik        |
| 2  | Software                         | 148         | 205         | 72.20%        | Baik        |
| 3  | Jaringan dan Komunikasi          | 152         | 205         | 74.15         | Baik        |
| 4  | Database                         | 129         | 205         | 62.93%        | Cukup Baik  |
| 5  | Personaliala Teknologi Informasi | 142         | 205         | 69.27%        | Baik        |
|    | <b>Total</b>                     | <b>720</b>  | <b>1025</b> | <b>70.24%</b> | <b>Baik</b> |

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan Responden Pada Kemampuan Pengguna**

| No | Indikator    | Skor Aktual | Skor Ideal | % Skor Aktual | Kriteria    |
|----|--------------|-------------|------------|---------------|-------------|
| 1  | Pengetahuan  | 148         | 205        | 72.20%        | Baik        |
| 2  | Kemampuan    | 149         | 205        | 72.68%        | Baik        |
| 3  | Keahlian     | 136         | 205        | 66.34%        | Cukup Baik  |
|    | <b>Total</b> | <b>433</b>  | <b>615</b> | <b>70.40</b>  | <b>Baik</b> |

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden Pada Variabel Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

| No | Indikator       | Skor Aktual | Skor Ideal | % Skor Aktual | Kriteria    |
|----|-----------------|-------------|------------|---------------|-------------|
| 1  | Kualitas        | 132         | 205        | 64.39         | Cukup Baik  |
| 2  | Kuantitas       | 149         | 205        | 72.68         | Baik        |
| 3  | Ketepatan Waktu | 147         | 205        | 71.71         | Baik        |
| 4  | Kepuasan        | 150         | 205        | 73.17         | Baik        |
|    | <b>Total</b>    | <b>578</b>  | <b>820</b> | <b>70.48%</b> | <b>Baik</b> |

**Tabel 4.5**  
**Loading Factor**

|      | X1       | X2       | Y        |
|------|----------|----------|----------|
| X1.1 | 0,827710 |          |          |
| X1.2 | 0,784094 |          |          |
| X1.3 | 0,745128 |          |          |
| X1.4 | 0,791265 |          |          |
| X1.5 | 0,764894 |          |          |
| X2.1 |          | 0,769655 |          |
| X2.2 |          | 0,796798 |          |
| X2.3 |          | 0,854265 |          |
| Y1   |          |          | 0,764925 |
| Y2   |          |          | 0,817523 |
| Y3   |          |          | 0,872204 |
| Y4   |          |          | 0,915453 |

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS, 2019

**Tabel 4.6**  
**Pengukuran Reliabilitas**

| Variabel                               | Koefisien Reliabilitas | Nilai Kritis | Kesimpulan |
|--|------------------------|--------------|------------|
| Teknologi Informasi (X1)               | 0,717                  | 0,7          | Reliabel   |
| Kemampuan Pengguna (X2)                | 0,702                  | 0,7          | Reliabel   |
| Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Y) | 0,803                  | 0,7          | Reliabel   |

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

**Tabel 4.7**  
**Average Variance Extracted (AVE)**

|   | AVE      | Comunalty |
|---|----------|-----------|
| <b>Teknologi Informasi X1</b>               | 0,613257 | 0,613257  |
| <b>Kemampuan Pengguna X2</b>                | 0,652341 | 0,652341  |
| <b>Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Y</b> | 0,713062 | 0,713062  |

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS, 2019

**Tabel 4.8**  
**Cross Loading Factor**

|             | X1       | X2       | Y        |
|-------------|----------|----------|----------|
| <b>X1.1</b> | 0,827710 | 0,690393 | 0,569462 |
| <b>X1.2</b> | 0,784094 | 0,667216 | 0,591295 |
| <b>X1.3</b> | 0,745128 | 0,541444 | 0,493169 |
| <b>X1.4</b> | 0,791265 | 0,622294 | 0,690349 |
| <b>X1.5</b> | 0,764894 | 0,633392 | 0,532814 |
| <b>X2.1</b> | 0,581549 | 0,769655 | 0,433599 |
| <b>X2.2</b> | 0,624667 | 0,796798 | 0,530386 |
| <b>X2.3</b> | 0,727996 | 0,854265 | 0,711886 |
| <b>Y1</b>   | 0,640045 | 0,784386 | 0,764925 |
| <b>Y2</b>   | 0,605263 | 0,498127 | 0,817523 |
| <b>Y3</b>   | 0,557620 | 0,512770 | 0,872204 |
| <b>Y4</b>   | 0,681666 | 0,564641 | 0,915453 |

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS, 2019

**Tabel 4.9**  
**Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten**

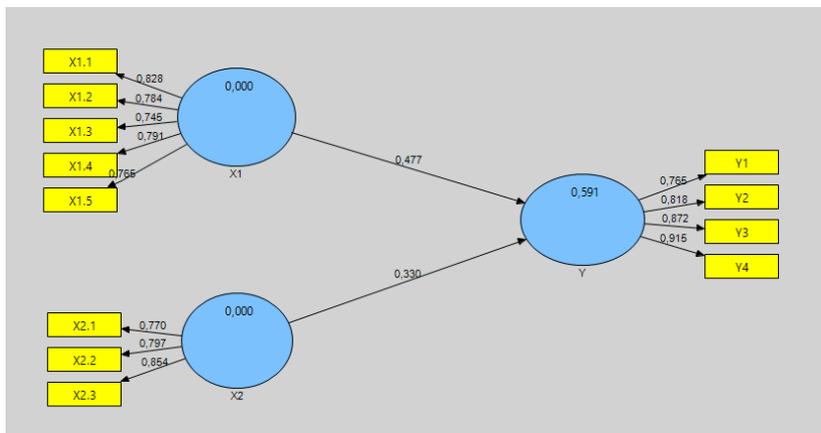
| Variabel Laten | Akar Ave | Korelasi Antar Var Laten |          |          |
|----------------|----------|--------------------------|----------|----------|
| X1             | 0.783    | X1                       | X2       | Y        |
| X2             | 0.807    | X1                       | 1        |          |
| Y              | 0.844    | X2                       | 0,807436 | 1        |
|                |          | Y                        | 0,743537 | 0,715368 |

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS, 2019

**Tabel 4.10**  
**Path Coefficients**

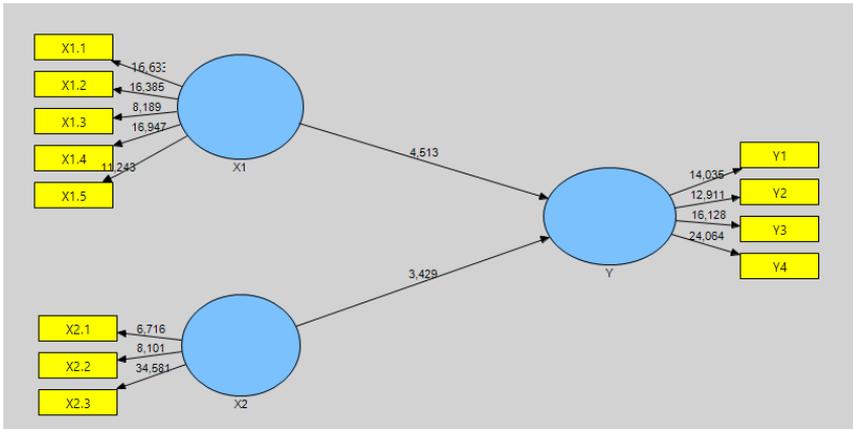
|  | Original Sample (O) | T Statistics ( O/STERR ) |
|--|---------------------|--------------------------|
| Teknologi Informasi(X <sub>1</sub> ) -> Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Y) | 0,476726            | 4,513485                 |
| Kemampuan Pengguna (X <sub>2</sub> ) -> Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Y) | 0,330442            | 3,428563                 |

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS, 2019



Sumber: Data Olahan dengan SmartPLS 2.0, 2019

**Gambar 4.1**  
**Diagram Jalur Model Lengkap**



Sumber: Data Olahan dengan SmartPLS 2.0

**Gambar 4.2**  
**Nilai Path Coefficient**

