

**PENGARUH KINERJA INDIVIDU, KUALITAS PELAYANAN,
DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP MANFAAT
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI IMPLIKASI
PADA *SUPPLY CHAIN*
(Survey Pada Karyawan PT. Trans Musi Palembang Jaya)**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Indo Global Mandiri**



Disusun oleh:

ANGGINI NURMAIMUNA

NPM. 2020520053

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Individu, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan terhadap Manfaat Sistem Informasi Akuntansi Implikasi pada *Supply Chain* (survey pada karyawan PT. Trans Musi Palembang Jaya)

Nama : Anggini Nurmainuna

NPM : 2020520053

Program Studi : Akuntansi

Pembimbing I : Dr. H. Harsi Romli, MM.,Ak.,CA

Pembimbing II : Dr. Lukita Tripermata, S.E.,M.Si.,Ak.,CA

Tanggal Ujian Skripsi : 23 Juli 2024

Palembang, 31 juli 2024

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Dr. H. Harsi Romli,MM.,Ak.,CA
NIDN. 0225047302

Pembimbing II,



Dr. Lukita Tripermata, S.E.,M.Si.,Ak.,CA
NIDN. 0204128602

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Akuntansi



Leriza Desitama Anggraini,
SE.,M.Acc.,Ak.,CA.,ASEAN CPA
NIDN. 0206129102

Dekan Fakultas Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI


Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D
NIDN. 0208048701

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Individu, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan terhadap Manfaat Sistem Informasi Akuntansi Implikasi pada *Supply Chain* (survey pada karyawan PT. Trans Musi Palembang Jaya)

Nama : Anggini Nurmaimuna

NPM : 2020520053

Program Studi : Akuntansi

Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Ketua Penguji :



Dr. H. Harsi Romli, MM.,Ak.,CA
NIDN. 0225047302

Penguji I :



Dr. Hj. Lesi Hertati, SE.,M.Si., Ak.,CA.,CTA.,ACPA.,CPA., CAPM.,CAPF
NIDN. 0217067202

Penguji II :



Aris Munandar,SE.,M.Si.,MM
NIDN.0224057901

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Akuntansi



Leriza Desitama Anggraini,
SE.,M.Acc.,Ak.,CA.,ASEAN CPA
NIDN. 0206129102

Dekan Fakultas Ekonomi



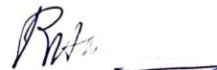
FAKULTAS EKONOMI
UIGM

Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D
NIDN. 0208048701

LEMBAR REVISI

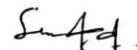
Nama : Anggini Nurmainuna
NPM : 2020520053
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Individu, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan terhadap Manfaat Sistem Informasi Akuntansi Implikasi pada *Supply Chain* (survey pada karyawan PT. Trans Musi Palembang Jaya)

Ketua Penguji :



**Dr. H. Harsi Romli, MM.,Ak.,CA
NIDN. 0225047302**

Penguji I :



**Dr. Hj. Lesi Hertati, SE.,M.Si.,
Ak.,CA.,CTA.,ACPA.,CPA.,
CAPM.,CAPF
NIDN. 0217067202**

Penguji II :



**Aris Munandar,SE.,M.Si.,MM
NIDN.0224057901**

**Palembang, 31 Juli 2024
Ketua Program Studi Akuntansi**



**Leriza Desitama Anggraini, SE.,M.Acc.,Ak.,CA.,ASEAN CPA
NIDN. 0206129102**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggini Nurmainuna
NPM : 2020520053
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, Informasi, Interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang saya sajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan dalam sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah hasil asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan diatas tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 31 Juli 2024



Anggini Nurmainuna
NPM.2020520053

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat karunia dan hidayah-Nya serta innayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Individu, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Manfaat Sistem Informasi Akuntansi Implikasi Pada *Supply Chain*”. Adapun tujuan dari penulisan penelitian skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi, jurusan Akuntansi di Universitas Indo Global Mandiri Palembang. Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan arahan, bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga proposal skripsi ini terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Marzuki Alie, SE., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Leriza Desitama Anggraini, SE., M.Acc., CA., ASEAN., CPA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Dr. H. Harsi Romli, MM., Ak., CA, Selaku Dosen Pembimbing I. Terimakasih waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran dan memberikan kritik maupun saran selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Lukita Tripermata, S.E., M.Si., Ak. CA, selaku dosen pembimbingan II. Termahkasih atas waktu yang diluangkan, perhatian, kesabaran dan memberikan kritik maupun saran selama proses penyusunan skripsi.
6. Mutiara Kemala Ratu, SE., M.S.Ak., Ak, selaku pembimbing akademik terimakasih untuk waktu yang sudah diluangkan.
7. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.

8. Pimpinan dan seluruh staf di PT. Trans Musi Palembang Jaya yang memberikan izin atas penelitian dan telah membantu kelancaran dalam penelitian ini.
9. Kedua orangtua saya, terimakasih pada ayah Jhon Hendrik Festalozzi dan Ibu Reften Exmami, Terimakasih yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta doa yang tiada hentinya sampai saat ini. Terimakasih saja rasanya belum cukup dengan apa yang kalian beri. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan umur yang panjang agar bisa melihat kami menjadi orang yang sukses, Aamiin.
10. Saudara-saudaraku, Nur Fesmisyah Putri, S.Ak, Muhammad Angga Saputra, dan Abdullah Fadil terimakasih untuk dukungan kalian apapun itu semoga kalian juga dipermudah untuk melanjutkan keperguruan tinggi.
11. Seluruh sahabat dan teman seperjuangan yang selalu mendukung dan mendengarkan keluh kesah selama penyusunan skripsi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Seluruh teman-teman Akuntansi angkatan 2020 terimakasih atas kebersamaan selama perkuliahan ini.
12. Terimakasih untuk diri sendiri yang mampu berjuang dan menyelesaikan perkuliahan hingga penulisan skripsi sampai selesai dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tersusun bukan atas kemampuan penulis dan usaha milik sendiri. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan rendah hati dan lapang dada penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan proposal selanjutnya. Akhir kata semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Palembang, Juni 2024

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja individu dalam memahami dan menggunakan sistem informasi akuntansi terhadap kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan oleh pelanggan dan karyawan di PT. Trans Musi Palembang Jaya. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis berganda yang diolah dengan bantuan program SPSS Versi 25. Penelitian ini menggunakan teknik sample dengan cara sampling jenuh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja individu tidak berpengaruh signifikan terhadap sistem informasi akuntansi dengan nilai $0,200 < 2,011$ dengan signifikan $842 > 0,05$. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap sistem informasi akuntansi dengan nilai $3,698 > 2,011$ dengan signifikan $0,01 > 0,05$ dan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap sistem informasi akuntansi dengan nilai $3,515 > 2,011$ dengan signifikan $0,01$, dan sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap *supply chain* dengan nilai $4,811 > 2,011$ dengan signifikan $0,00 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi berganda didapat persamaan 1 $Y_1 = 10,902 + 0,046 X_1 + 0,458 X_2 + 0,623 X_3 + e$ dan persamaan 2 $Y_2 = 21,142 + 0,480 Y_1$.

Berdasarkan temuan ini, PT. Trans Musi Palembang Jaya disarankan untuk meningkatkan program pelatihan dan pengembangan karyawan, terus meningkatkan kualitas pelayanan, mengoptimalkan penggunaan sistem informasi akuntansi, mengembangkan strategi pemasaran yang efektif, dan menjalin kemitraan dengan pihak ketiga untuk meningkatkan kualitas layanan dan infrastruktur. Dengan demikian, perusahaan dapat memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan dan meningkatkan daya saing di industri transportasi.

Kata Kunci: Kinerja Individu, Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, *Supply Chain*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of individual performance in understanding and using accounting information systems on the quality of service and value felt by customers and employees at PT. Trans Musi Palembang Jaya. The analysis technique used is multiple analysis processed with the help of the SPSS Version 25 program. This study uses a sample technique by means of saturated sampling. Data collection uses questionnaires.

Based on the results of the study, it was shown that individual performance variables did not have a significant effect on the accounting information system with a value of $0,200 < 2,011$ with a significant value of $842 > 0,05$. Service quality did not have a significant effect on the accounting information system with a value of $3,698 > 2,011$ with a significance of $0,01 > 0,05$ and customer value did not have a significant effect on the accounting information system with a value of $3,515 > 2,011$ with a significance of $0,01$, while the accounting information system had a significant effect on the supply chain with a value of $4,811 > 2,011$ with a significance of $0,00 < 0,05$. Based on the results of the multiple regression coefficient test, the equation 1 $Y_1 = 10,902 + 0,046 X_1 + 0,458 X_2 + 0,623 X_3 + e$ and the equation 2 $Y_2 = 21,142 + 0,480 Y_1$ were obtained.

Based on these findings, PT. Trans Musi Palembang Jaya is advised to improve employee training and development programs, continue to improve service quality, optimize the use of accounting information systems, develop effective marketing strategies, and establish partnerships with third parties to improve the quality of services and infrastructure. Thus, the company can provide higher value to customers and increase competitiveness in the transportation industry.

Keywords: Individual Performance, Accounting Information Systems, Service Quality, Customer Value, Supply Chain.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR REVISI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Kontinjensi (<i>contingency theory</i>)	10
2.1.2. Kinerja Individu.....	12
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4. Nilai Pelanggan.....	16
2.1.5. Manfaat SIA.....	17
2.1.6. Tujuan SIA.....	18
2.1.7. Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi	20
2.1.8. Pengertian <i>Supply Chain</i>	21
2.1.9. Tujuan <i>Supply Chain</i>	23

2.2 Penelitian Terhadulu	23
2.3 Hubungan Antar Variabel	30
2.4 Kerangka Pemikiran	33
2.5 Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	35
3.1.1 Objek Penelitian.....	35
3.1.2 Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.1.3 Batasan Penelitian.....	36
3.2 Jenis dan Sumber Data	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Populasi dan Sample	38
3.4.1 Populasi.....	38
3.4.2 Sample	38
3.5 Teknik Analisis	39
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reliabilitas	39
3.6 Uji Asumsi Klasik	40
3.6.1 Uji Normalitas.....	40
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	41
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	41
3.6.4 Uji Analisis Regresi Berganda.....	41
3.6.5 Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	42
3.7 Uji Hipotesis.....	42
3.7.1 Uji t (Uji Parsial).....	43
3.7.2 Uji F	43
3.8 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.2 Analisis Karakteristik Responden	50

4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.2	Karakteristik Resonden Berdasarkan Jenis Kelamain	52
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
4.2.4	Karakteristik Responden Pelanggan Berdasarkan Status	53
4.2.5	Karakteristik Lama Kerja Responden Karyawan	54
4.3	Analisis Deskriptif.....	55
4.4	Uji Kualitas Data	56
4.4.1	Uji Validitas	56
4.4.2	Uji Reliabilitas	59
4.5	Uji Asumsi Klasik	59
4.5.1	Uji Normalitas.....	59
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	62
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	64
4.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.5.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.6	Uji Hipotesis.....	69
4.6.1	Uji Parsial (t).....	69
4.6.2	Uji F (Uji Simultan).....	70
4.7	Pembahasan	71
4.7.1	Pengaruh Kinerja Individu Terhadap Manfaat Sistem Informasi Akuntansi	71
4.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Sistem Informasi Akuntansi	72
4.7.3	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Manfaat Sistem Informasi Akuntansi	73
4.7.4	Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap <i>Supply Chain</i>	74
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....		80
LAMPIRAN.....		85