

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP *NONFINANCIAL PERFORMANCE*
PT TELKOM DI MADIUN DITINJAU DARI
*CUSTOMER PERSPECTIVE***

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata 1**



Memor Induk	092 / AK C
Tanggal Terima	5 OCT 2005
BELI MADIAH	
No. Kode Buku	2005 / AK / Ang / p
Copy ke	
Selesai/ oleh	12 October 2005

Diajukan Oleh

Nama : NUGRAHANI MARTHA DEVI ANGGRAINI

NIM : 52401042

Kepada

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN

2005

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP *NONFINANCIAL PERFORMANCE*
PT TELKOM DI MADIUN DITINJAU DARI
*CUSTOMER PERSPECTIVE***

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata 1**



Diajukan Oleh

Nama : NUGRAHANI MARTHA DEVI ANGGRAINI

NIM : 52401042

Kepada

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN

2005

Skripsi berjudul

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
NONFINANCIAL PERFORMANCE PT TELKOM DI MADIUN
DITINJAU DARI CUSTOMER PERSPECTIVE**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

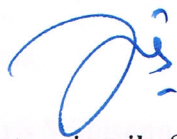
Nugrahani Martha Devi Anggraini

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi
Akuntansi.

Madiun, 28 Juli 2005

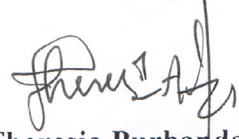
Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing I



Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak

Pembimbing II



Theresia Purbandari, S.E

Mengetahui,

Dekan

Ketua Jurusan Akuntansi

Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala

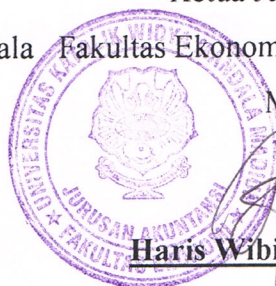
Fakultas Ekonomi Unika Widya Mandala

Madiun

Madiun



Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak



Haris Wibisono, S.E., M.Si., Ak

Skripsi berjudul

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
NONFINANCIAL PERFORMANCE PT TELKOM DI MADIUN
DITINJAU DARI CUSTOMER PERSPECTIVE**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nugrahani Martha Devi Anggraini

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat
untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi.

Madiun, 28 Juli 2005

Tim Penguji Skripsi

1. **Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak**

Ketua

()

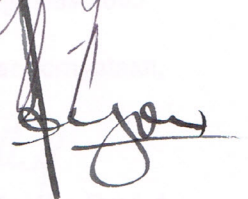
2. **Haris Wibisono, S.E., M.Si., Ak**

Anggota

()

3. **Almatius Setya Marsudi, S.E., M.Si., Ak**

Anggota

()



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
FAKULTAS EKONOMI

JL. MANGGIS 15-17 , KOTAK POS 16 TELP / FAX. (0351) 53328
MADIUN 63131

Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi

Yang bertandatangan dibawah ini saya menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap *Nonfinancial Performance* PT Telkom Di Madiun Ditinjau Dari *Customer Perspective*”** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi tersebut tidak terdapat secara keseluruhan atau sebagian tulisan orang yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan atau gagasan saya tanpa memberikan pengakuan kepada penulis asli.

Bila saya melakukan hal tersebut diatas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya dan gelar kesarjanaan serta ijazah yang diberikan universitas batal saya terima.

Madiun, 10 Agustus 2005

Yang membuat pernyataan,

Nugrahani Martha Devi A.

MOTTO

*Untuk segala sesuatu ada
masanya, untuk apapun
dibawah langit ada
waktunya; ada waktu*

*untuk membuang batu, ada waktu untuk
mengumpulkan batu, ada waktu untuk
memeluk, ada waktu untuk menahan diri
dari memeluk; ada waktu untuk mencari,
ada waktu untuk membiarkan rugi, ada
waktu untuk menyimpan, ada waktu untuk
membuang; Ia membuat segala sesuatu
indah pada waktunya, bahkan Ia
memberikan kekekalan dalam hati mereka;
Tetapi manusia tidak dapat menyelami
pekerjaan yang dilakukan Allah dari
awal sampai akhir. (Pengkotbah 3 :
1,5,6,11)*

Penulis Persembahkan

kepada :

1. Almamater.
2. Ayah dan Ibu.
3. Mbak Ike,
Dik Winda,
Dik Yosep, Dik Orisa.
4. Temanku Dien, Dana

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap *nonfinancial performance* PT TELKOM di Madiun ditinjau dari *Customer perspective*.

Penelitian ini dilakukan di PT TELKOM Madiun dengan 100 responden yang menjadi pelanggan. Pengujian untuk pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap *nonfinancial performance* PT TELKOM di Madiun ditinjau dari *Customer perspective* dilakukan dengan menggunakan model regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap *nonfinancial performance* PT TELKOM di Madiun ditinjau dari *customer perspective* secara simultan menunjukkan hubungan yang signifikan sebesar 0,000 dengan F_{hitung} sebesar 34,267. Tetapi secara parsial untuk pemanfaatan teknologi informasi yang diukur dengan menggunakan keenam variabel bebas yaitu *functionality, quality, price, time, image and reputation, relationship*. Hanya variabel *functionality* yang tidak memiliki hubungan signifikan (0,118).

Kata kunci : Teknologi informasi, *nonfinancial performance*, *customer perspective*.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan atas segala rahmat dan berkat kasih karuniaNya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul :

PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP *NONFINANCIAL PERFORMANCE* PT TELKOM DI MADIUN DITINJAU DARI *CUSTOMER PERSPECTIVE* yang merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS WIDYA MANDALA MADIUN.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, hal ini semata-mata karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh sebab itu kritik dan saran akan penulis terima dengan besar hati guna penyempurnaan skripsi ini.

Terlaksananya penyusunan skripsi ini, atas dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Romo. B. Justisianto, Pr., Lic. Phil., selaku Rektor UNIVERSITAS WIDYA MANDALA MADIUN.
2. Ibu Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si.,Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS WIDYA MANDALA MADIUN.

3. Bapak Haris Wibisono, S.E., M.Si., Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi UNIVERSITAS WIDYA MANDALA MADIUN.
4. Ibu Sri Rustyaningsih, S.E., M.Si., Ak, selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Theresia Purbandari, S.E, selaku Dosen Pembimbing II.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS WIDYA MANDALA MADIUN yang memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Para karyawan Tata Usaha dan Perpustakaan UNIVERSITAS WIDYA MANDALA MADIUN yang telah membantu penulis mencari informasi untuk melengkapi skripsi ini.
8. Bapak Pimpinan PT. TELKOM Madiun beserta staf yang telah memberikan ijin untuk penyebaran kuesioner pada pelanggan.
9. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan kesempatan, dorongan, semangat serta doa.
10. Saudaraku mbak Ike, adik Winda, adik Yosep dan adik Orisa tersayang.
11. Yang terkasih seseorang yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk penyelesaian skripsi ini.
12. Sahabat-sahabatku yang selalu setia yaitu Dien, Deni, Evi, Ana, Navi, Wiwik, Andi, Yayah, Zain, Priyo, Andri, Slam, Ulil dan Dana yang telah banyak membantuku.
13. Semua teman-teman angkatan 2001, yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

14. Semua pihak yang telah membantu dan banyak memberikan dukungan, semangat serta doa pada penulis.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri.

Madiun, Juli 2005

Penyusun

Nugrahani Martha Devi. A

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO – PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka dan Penelitian Terdahulu	11
B. Hipotesis.....	19
C. Kerangka Konseptual.....	20

BAB III	METODA PENELITIAN	21
	A. Desain Penelitian.....	21
	B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	22
	C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
	D. Instrumen Penelitian.....	26
	E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
	F. Jenis Data, Sumber Data dan Prosedur Pengumpulan Data.....	26
	G. Teknik Analisis.....	26
BAB IV	ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Data Penelitian.....	32
	B. Hasil Pengujian Kualitas Data dan Hasil Pengujian Hipotesis.....	33
	C. Pembahasan.....	41
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan	43
	B. Keterbatasan Penelitian.....	43
	C. Saran.....	44
	DAFTAR PUSTAKA	45
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
IV.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
IV.2. Data Responden Berdasarkan Umur/Usia.....	33
IV.3. Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	33
IV.4. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Functionality</i>	34
IV.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Quality</i>	34
IV.6. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Price</i>	34
IV.7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Time</i>	35
IV.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Image</i>	35
IV.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Relationship</i>	35
IV.10. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Nonfinancial</i>	35
IV.11. Hasil Uji Reliabilitas.....	36
IV.12. Hasil Uji F.....	39
IV.13. Hasil Uji t.....	40

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
II.1. <i>The Customer Perspective</i>	16
II.2. <i>The Customer Value Proposition</i>	18
II.3. Kerangka Konseptual.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Jawaban Responden Variabel <i>Functionality</i> .
Lampiran 2	Daftar Jawaban Responden Variabel <i>Quality</i> .
Lampiran 3	Daftar Jawaban Responden Variabel <i>Price</i> .
Lampiran 4	Daftar Jawaban Responden Variabel <i>Time</i> .
Lampiran 5	Daftar Jawaban Responden Variabel <i>Image and Reputation</i> .
Lampiran 6	Daftar Jawaban Responden Variabel <i>Relationship</i> .
Lampiran 7	Daftar Jawaban Responden Variabel <i>Nonfinancial</i> .
Lampiran 8	Hasil Pengujian Validitas.
Lampiran 9	Hasil Pengujian Reliabilitas.
Lampiran 10	Hasil Pengujian Regresi.
Lampiran 11	Kuesioner.