

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI,
PENGENDALIAN INTERNAL, KOMPETENSI, DAN
KOMPENSASITERHADAP KUALITAS LAYANAN RUMAH
SAKIT**

(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Di Kota Magelang)

***THE EFFECT OF THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY,
INTERNALCONTROL, COMPETENCY, AND COMPENSATION ON
THE QUALITY OF HOSPITAL SERVICES***

(Empirical Study on Hospitals in Magelang Regency)



Disusun Oleh:

DINDA FITRI PRASETYANI

20180420194

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI,
PENGENDALIAN INTERNAL, KOMPETENSI, DAN
KOMPENSASITERHADAP KUALITAS LAYANAN RUMAH
SAKIT**

(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Di Kota Magelang)

***THE EFFECT OF THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY,
INTERNALCONTROL, COMPETENCY, AND COMPENSATION ON
THE QUALITY OF HOSPITAL SERVICES***

(Empirical Study on Hospitals in Magelang Regency)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjanapada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Akuntansi UniversitasMuhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

DINDA FITRI PRASETYANI

20180420194

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama: Dinda Fitri Prasetyani

NIM : 20180420194

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, PENGENDALIAN INTERNAL, KOMPETENSI, DAN KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT (Studi Empiris Rumah Sakit Di Kota Magelang)**" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran dalam isi penelitian ini sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia mendapat sanksi jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Yogyakarta, 11 Januari 2022



Dinda Fitri Prasetyani

NIM. 20180420194

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas segala karunia dan nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT, dengan penuh rasa kasih sayang saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kepada kedua orangtua saya, tanda hormat dan ucapan terima kasih yang tak terhingga ku persembahkan kepada kedua orangtua ku, Ibunda Mita Cahya Susanti dan Ayahanda Prasetyo Budi Utomo. Terima kasih untuk tidak pernah lelah mencurahkan keringat demi merawat, mendidik, menyanyangi, dan mengajarkan kebaikan, dan yang selalu mendoakan saya
2. Untuk adikku Amandha Putrie Prasetyani, terima kasih telah memberikandukungan serta semangat kepadaku
3. Kepada keluarga besarku yang sudah memberikan dukungan, semangat serta doa kepadaku
4. Kepada Bapak Dr. Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Ak., CA, dosen pembimbing skripsi saya yang telah banyak memberikan ilmu, semangat, dukungan serta bimbingannya kepada saya dalam membuat skripsi ini.
5. Kepada teman-temanku Ezza, Ririn, dan Novi yang sangat membantu sekali dalam memberikan dukungan kepadaku. Mari kita sukses bersama-sama.
6. Kepada seluruh dosen prodi Akuntansi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepadaku.

7. Kepada staff TU terimakasih sudah membantu saya dalam melayani administrasi serta surat menyurat yang saya perlukan selama penelitian ini.
8. Kepada teman-teman Prodi Akuntansi 2018 dan teman-temanku disaatsekolah terima kasih banyak.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengendalian Internal, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kualitas Layanan Rumah Sakit (Studi Empiris Rumah Sakit Di Kota Magelang)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penulisan skripsi ini tentunya penulis memiliki keterbatasan, maka penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi pembacadaan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Kepada kedua orangtua dan keluarga besar saya yang telah memberikan kasih sayang serta dukungannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi saya ini.
2. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Ak., CA, sebagai Dosen Pembimbing saya yang senantiasa sabar, membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar dan Staf di Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas bantuan serta ilmu yang diberikan kepadapenulis.
6. RS Lestari, RS Harapan, dan RS Islam atas bantuannya dalam proses pengambilan data bagi penulis skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan.
8. Dan seluruh pihak yang sudah membantu dalam proses penulisan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teori	14
1 Stewardship Theory	14
2 Kualitas Layanan	15
3 Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	16

4	Pengendalian Internal.....	17
5	Kompetensi.....	18
6	Kompensasi	20
B.	Penelitian Terdahulu	22
C.	Penurunan Hipotesis.....	25
D.	Model Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN		30
A.	Objek Penelitian.....	30
B.	Jenis Data.....	30
C.	Teknik Pengambilan Sampel	31
1	Populasi	31
2	Sampel.....	31
D.	Teknik Pengumpulan Data	32
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
1	Variabel Bebas (Independen)	33
2	Variabel Terikat (Dependen).....	36
F.	Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	39
G.	Pengujian Hipotesis.....	43
H.	Model Analisis Persamaan Struktural	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
A.	Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian	46
B.	Pilot Test.....	48

1 Uji Validitas.....	50
2 Uji Reabilitas	52
C. Gambaran Umum Responden.....	53
1 Data Demografi Responden	53
2 Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	57
3 Evaluasi Model	60
D. Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Keterbatasan Penelitian	81
C. Saran.....	81
DATA PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	36
Tabel 3. 2 Syarat Hipotesis Terdukung	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Pilot Test	48
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	50
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Pilot Test	52
Tabel 4. 4 Data Penyebaran Kuesioner	54
Tabel 4. 5 Data Sampel Penelitian	54
Tabel 4. 6 Data Karakteristik Responden	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif	57
Tabel 4. 8 <i>Outer Loading</i>	62
Tabel 4. 9 <i>Outer Loading</i> Model Modifikasi.....	64
Tabel 4. 10 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	66
Tabel 4. 11 <i>Fornell Lacker Criterion</i>	67
Tabel 4. 12 Cross Loading	68
Tabel 4. 13 <i>Cornbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	70
Tabel 4. 14 Nilai <i>Adjusted R-Square</i>	71
Tabel 4. 15 <i>Path Coefficient</i>	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Peneleitian	29
Gambar 3. 1 Model Penelitian SEM-PLS	45
Gambar 4. 1 Tampilan Output Model Pengukuran.....	61
Gambar 4. 2 Tampilan Outer Loading Model Modifikasi	66
Gambar 4. 3 Tampilan Output Model Struktural.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Surat Ijin Riset Dan Ehical Clearance	95
Lampiran 3 Bukti Pembayaran Administrasi Penyebaran Kuesioner Di Rumah Sakit	100
Lampiran 4 Tabulasi Data	101
Lampiran 5 Lampiran Output Spss	104
Lampiran 6 Output Pls	111