

# **Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Syariah Kota Bandung**

Firda Tri Marlina

*Prodi Akuntansi, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116  
e-mail: firdatrim@yahoo.com*

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada beberapa bank syariah Kota Bandung yang terdaftar di Bank Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan populasi sejumlah 12 Bank. Peneliti menggunakan alat analisis regresi berganda, menggunakan metode kuantitatif. Sumber dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu data primer dengan memberikan kuesioner yang ditujukan kepada para pengguna sistem informasi akuntansi dan data sekunder dengan melakukan riset pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi pada Bank Syariah di Bandung termasuk dalam kategori baik (1) kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (2) kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Akuntansi, Informasi Akuntansi

## **A. Pendahuluan**

### **1. Latar belakang**

Dunia bisnis jasa saat ini salah satunya adalah perbankan syariah yang mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat. Maraknya perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang tidak berbasis bunga, melahirkan begitu banyak para investor dan nasabah dengan berbagai penghimpunan dana (Mansur, 2009:66). Tingginya keinginan masyarakat terhadap bank syariah dalam menabung serta pembiayaan membuat bisnis jasa dalam perbankan syariah semakin prospektif. Bank syariah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah. (Andri Soemitra, 2009:25)

Dalam Statistik Perbankan Syariah jumlah Bank Syariah yang ada di Indonesia terus bertambah. Sampai dengan bulan Januari tahun 2015, jumlah Bank Syariah telah mencapai 12 Bank. Bank yang beroperasi di Indonesia, diantaranya Muamalat Indonesia, Bank Victoria Syariah, Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, B.P.D. Jawa Barat Banten Syariah, Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah Mega Indonesia, Bank Panin Syariah, Bank Syariah Bukopin, BCA Syariah, Bank Internasional Indonesia (Maybank) Syariah Indonesia, Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah.(Bank Indonesia.2015)

Era globalisasi ini, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Tujuan dari organisasi bisnis adalah untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. (Munjiati Munawaroh, 2005:119).

Di tengah perkembangan industri perbankan syariah yang pesat tersebut, perlu disadari bahwa pentingnya peran sistem informasi akuntansi dalam menghasilkan

informasi yang berkualitas. Menurut Krismiaji (2010:15). Kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerjalainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya, (Fandy Tjiptono, 2008:24).

Fenomena saat ini yang terjadi adalah banyaknya keluhan dari pengguna mengenai sistem informasi dan layanan jasa perbankan, seperti misalnya kasus mutasi transaksi yang tertunda dalam infobank.com. dimana permasalahan yang terjadi pada sistem bank membuat pencatatan transaksi, atau mutasi transaksi tertunda, sehingga nasabah mendapati ada perbedaan saldo dengan yang seharusnya. (Infobanknews.2014)

Selain itu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan bahwa jumlah pengaduan masyarakat di sektor keuangan di tahun ini meningkat dari periode yang sama tahun lalu. Sepanjang tahun 2014, total pengaduan konsumen yang masuk di layanan konsumen terintegrasi OJK mencapai 2.197 pengaduan. Sedangkan sampai 11 Maret 2015 tercatat sebanyak 308 pengaduan. Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Kusumaningtuti S.Soetiono menjelaskan bahwa sektor yang tertinggi dilaporkan adalah masalah perbankan, 5 asuransi, lembaga pembiayaan dan pasar modal. Sedangkan persoalan perbankan kebanyakan menyangkut lelang agunan, restrukturisasi kredit dan alat pembayaran menggunakan kartu. (infobanknews.2015)

## **2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Syariah di Kota Bandung?
- 2) Seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Syariah di Kota Bandung?

## **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- 1) Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Syariah di Kota Bandung.
- 2) Seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Syariah di Kota Bandung.

## **B. Kajian Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

### **1. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi merupakan komponen-komponen yang bekerja secara terstruktur mengkoordinasikan berbagai sumber daya untuk menghasilkan informasi akuntansi serta dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pencapaian tujuan Bank Syariah. Peneliti mengukur Kualitas Sistem informasi Akuntansi dengan dimensi yang diungkapkan Solomon Negash (2003:760) yaitu: Interaktif (*Interactivity*) dan Aksesibilitas (*Aksesibilitas*).

### **2. Kualitas Informasi Akuntansi**

Dalam melakukan kegiatan bisnis, bank membutuhkan informasi akuntansi yang dapat memenuhi kebutuhan manajemen dan mendukung dalam setiap pengambilan keputusan. Azhar Susanto (2013:39) menjelaskan bahwa suatu informasi

akuntansi yang berkualitas harus memiliki ciri sebagai berikut : Efektifitas (*Effectiveness*), Efisiensi (*Efficiency*), Rahasia (*Confidential*), Integritas (*Integrity*), Ketersediaan (*Availability*), Kepatuhan (*Compliance*), dan Kebenaran (*Correctness*).

### 3. Kepuasan Pengguna

Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari berbagai fitur-fitur yang disediakan sistem informasi seperti kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kualitas jasa (DeLone & McLean 2003:25). Kepuasan Pengguna menurut Doll and Torkzadeh (1998) terdapat lima dimensi yaitu: Kelengkapan isi (*content*), Keakuratan (*accuracy*), Tampilan (*format*), Kemudahan (*easy of use*), dan Ketepatan (*timeless*).

## C. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini dilakukan pada 9 bank umum syariah yang ada di Kota Bandung. Penentuan sampel diperoleh dengan menggunakan teknik probability sampling dengan jenis random sampling. Metode pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda, *R square*, dan uji-t.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel/ item dengan skor total variabel. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus teknik korelasi *product moment*, sebagai berikut:

Rumus Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

R hitung = koefisien korelasi

$\sum X$  = Jumlah Skor Item

$\sum Y$  = Jumlah Skor Total (seluruh item)

N = Jumlah Responden

Setelah semua korelasi untuk setiap pertanyaan dengan skor total diperoleh, nilai-nilai tersebut dibandingkan dengan nilai kritik. Selanjutnya, jika nilai koefisien korelasi *product moment* dari suatu pertanyaan tersebut berada diatas nilai tabel kritik, maka pertanyaan tersebut signifikan.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kehandalan, ketetapan atau keajegan atau konsistensi suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono 2012:349). Adapun sebagai teknik untuk mengukur reliabilitas instrument yang berupa angket dengan skala likert ini dapat menggunakan rumus koefisien reliabilitas *Split Half Method (Spearman-Brown Correlation)* atau teknik belah dua, dengan rumus sebagai berikut:

$$R = \frac{2r_1}{1 + r_b}$$

Keterangan:

R = *Realibility*

$r_1$  = Reliabilitas internal seluruh item

$r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

### 3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk memastikan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Adapun rumusan hipotesis adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Data tidak berdistribusi normal

H<sub>1</sub>: Data berdistribusi normal

Menurut Ghozali (2013:106) pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 21 dengan cara menganalisis grafik normal *Kolmogorov-Smirnov*.

### 4. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub>:  $\mu_1 = \mu_2$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>a</sub>:  $\mu_1 \neq \mu_2$  : Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna.

Kriteria tolak H<sub>0</sub> jika nilai signifikansi < 0,05, terima H<sub>a</sub>

## D. Hasil Penelitian

### 1. Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas nilai K-S untuk semua variabel yang digunakan menghasilkan nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , yang berarti data yang digunakan berdistribusi normal. Sedangkan hasil uji multikolinieritas tidak ada korelasi yang cukup kuat antara sesama variabel bebas, dimana nilai VIF dari kedua variabel bebas lebih kecil dari 10 dan dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil Uji Autokorelasi nilai Durbin Watson terletak di daerah tidak ada autokorelasi, jadi pada model yang dibentuk tidak terdapat masalah serial korelasi. Hasil uji heteroskedastis tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan.

### 2. Pengujian Regresi

Berdasarkan hasil analisis regresi didapatkan nilai sebesar 0,548 dengan tingkat signifikansi 0,000 artinya setiap kenaikan variabel kualitas informasi dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,548.

### 3. Koefisien Determinasi

Hasil koefisien determinasi Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,598, ini berarti hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi dengan kepuasan pengguna sebesar 59,8% dengan tingkat hubungan yang sedang. Baiknya kualitas sistem informasi akuntansi akan diikuti dengan semakin meningkatnya kepuasan

pengguna. Nilai *R Square* ( $R^2$ ) adalah 0,358 yang menunjukkan besarnya pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna sebesar 35,8% dan sisanya sebesar 64,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

#### 4. Pengujian Secara Parsial

- Variabel  $X_1$  terhadap variabel Y

Dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,602 yang berarti lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,96) maka pada tingkat kekeliruan 5% hipotesis yang diajukan diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna.

- Variabel  $X_2$  terhadap Variabel Y

Dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,521 yang berarti lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,96) maka pada tingkat kekeliruan 5% hipotesis yang diajukan diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna.

#### E. Pembahasan

Penelitian ini memberikan implikasi bagi organisasi-organisasi dalam mengimplementasikan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi. Perusahaan perlu memperhatikan kepuasan pengguna sebagai alat ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai kualitas informasi dan kualitas sistem yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengimplementasikan sistem informasi perusahaannya. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian lanjutan terkait dengan penilaian kesuksesan sistem informasi. Akan tetapi perlu dipertimbangkan adanya keterbatasan penelitian ini yang kemungkinan akan berpengaruh terhadap hasil penelitian.

#### F. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas sistem yang digunakan semakin berkualitas, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yang akan semakin meningkat.
2. Kualitas informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas informasi yang disajikan semakin baik, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yang akan semakin meningkat.

#### G. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diajukan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi pihak perbankan maupun penelitian selanjutnya.

1. Melaksanakan observasi terlebih dahulu ke perusahaan yang hendak dituju untuk mengetahui aplikasi akuntansi yang digunakan dan fitur-fitur yang dimiliki oleh aplikasi akuntansi yang digunakan.
2. Bagi pihak bank syariah, sebaiknya memperbaiki aplikasi sistem dan melengkapi kekurangan fiturnya yaitu jurnal penyesuaian, agar mampu memenuhi kebutuhan karyawan.

## Daftar Pustaka

- Delone and McLeod. 2003. Information System Success Research, pp 60-95
- Ghozali, Imam. 2007. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. BP-Universitas Diponegoro, Semarang.
- Krismiaji. 2010. Sistem Informasi Akuntansi. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Negash, S., Ryan, T., Igbaria, M. 2003. Quality and Effectiveness in Web Based Customer Support Systems. Information & Management, 40(8) : 757-768
- Sugyono, 2011. Statistika untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Soemitra, Andri. 2009. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta : Prenada Media.
- Susanto, Azhar. 2013. Sistem Informasi Akuntansi. Bandung : Lingga Jaya.
- Tjiptono, Fandy., Chandra Gregorius. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)
- [www.infobanknews.com](http://www.infobanknews.com)
- [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)