

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS
MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KC MEDAN AHMAD YANI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi*



Oleh :

Nama : Desi Rahayu
Npm : 1605170006
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA
MEDAN
2020**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 Telp. (061) 66224507 Medan 20135

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 29 Juli 2020, pukul 09.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya :

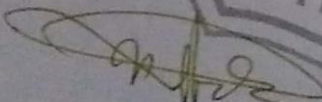
MEMUTUSKAN

Nama : DESI RAHAYU
N P M : 1605170006
Program Studi : AKUNTANSI
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC MEDAN AHMAD YANI

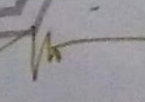
Dinyatakan : (B) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

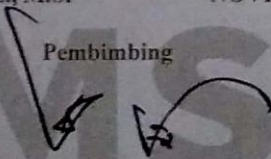
Penguji I


HENNY ZURIKA LUBIS, SE., M.Si

Penguji II

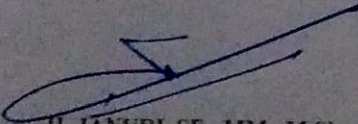

NOVIEN RIALDY, SE., M.M

Pembimbing


Dr. IRFAN, SE., M.M

PANITIA UJIAN

Ketua


H. JANURI, SE., MM., M.Si

Sekretaris


ADE GUNAWAN, SE., M.Si





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mulhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : DESI RAHAYU

N.P.M : 1605170006

Program Studi : AKUNTANSI

Konsentrasi : AKUNTANSI MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI BERBASIS MOBILE BANKING PADA
BANK SYARIAH MANDIRI KC MEDAN AHMAD YANI

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2020

Pembimbing Skripsi

(Dr. IRFAN, SE, MM)

Diketahui/Disetujui
Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

(H. JANURI, SE, MM, M.Si)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Rahayu

Npm : 1605170006

Program : Stara-1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, September 2020

Saya yang menyatakan,



Desi Rahayu

RIWAYAT HIDUP

Desi Rahayu lahir pada tanggal 07 Desember 1998 di Desa Sikar-kara II, Kecamatan Natal, Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara dari pasangan Ayahanda Isnomo dan Ibunda Suniyem, penulis merupakan anak kedua dari 3 bersaudara.

Pendidikan yang pernah ditempuh penulis adalah lulus dari SD Negeri 147902 pada tahun 2010, pada tahun 2013 penulis lulus dari SMP Negeri 2 Natal, kemudian tahun 2016 penulis lulus dari MAN Natal, dan pada tahun 2016 penulis diterima sebagai Mahasiswi di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Kemudian Penulis melaksanakan KKN (Kuliah Kerja Nyata) di Desa Denai Lama, Kabupaten Deli Serdang, dan melanjutkan magang di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Sumatera Utara, pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember tahun 2019 dan melaksanakan penelitian skripsi di Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2020.

ABSTRACT

Desi Rahayu. 1605170006. *The Influence of the Quality of Accounting Information Systems Against User Decisions on Mobile Banking Based Applications at Medan Syariah Mandiri Bank KC Ahmad Yani.*

Researchers conducted research on the influence of the quality of accounting information systems on the satisfaction of users of mobile banking based applications at Bank Syariah Mandiri KC Medan, Jl. Ahmad Yani No.100. The research is planned to begin in January 2020. The parts to be observed in this study are as follows: 1) Population observations, 2) Sampling, 3) Technical data collection using several methods, namely: Validity Test, Reliability Test. Data Analysis Techniques use several methods, namely: 1) Descriptive Statistics, 2) Simple Linear Regression Analysis, 3) Hypothesis Testing, 4). T test, 5). Determination Coefficient Test (R).

Research Results: 1). Gender. From the results, there were 64 respondents or (64%) were male, and 36 respondents or (36%) were female. The most users in this sample are male. 2). Age. From the distribution of questionnaires that respondents aged 17-29 years there are 30 people (30%), aged 30-41 years as many as 38 people (38%), ages 42-55 years as many as 22 people (22%), and for those aged ≥ 56 years as many as 10 people (10%). 3). Type of work. In this study the types of jobs in civil servants are 20% (20 people), Entrepreneurs / Entrepreneurs by 60% (60 people), Students / Students by 10% (10 people), and other types of work with a percentage of 10% by the number (10 person). This is supported by research that in 2016, internet users based on work, most users work as entrepreneurs / entrepreneurs in the amount of 82.2 million or 62%. 4). Transaction Type. Based on the type of transaction, this study is dominated by the type of transfer transaction with a percentage of 68% (68 people), then a purchase of 12% (12 people), payment of 5% (5 people), and a balance check with a percentage of 15% (15 people). 5). Number of Transactions. Based on the number of transactions, this study is dominated by non-daily transactions, namely 76 people (76%), 1-3 transactions / day as many as 14 people (14%), > 6 transactions / day as many as 10 people (10%). Based on the T Test Results that the variable quality of the accounting information system has a value of t arithmetic = 2.267 > from t table that is 1.987. With a significant level of 0.02 < 0.05, it can be concluded that the quality of the accounting information system has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Accounting Information, Customer Satisfaction, Mobile Banking*

ABSTRAK

Desi Rahayu. 1605170006. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Keputusan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani.

Peneliti melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking pada Bank Syariah Mandiri KC Medan, Jl. Ahmad Yani No.100. Penelitian direncanakan akan dimulai pada bulan Januari 2020. Adapun bagian-bagian yang akan di amati dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Pengamatan populasi, 2) Pengambilan Sampel, 3) Teknik pengumpulan data dengan menggunakan beberapa cara yaitu: Uji Validitas, Uji Reabilitas. Teknik Analisis Data menggunakan beberapa cara yaitu: 1) Statistik Deskriptif, 2) Analisis Regresi Linear Sederhana, 3) Uji Hipotesis, 4). Uji T, 5). Uji Koefisien Determinasi (R).

Hasil Penelitian: 1). Jenis Kelamin. Dari hasil terdapat 64 responden atau (64%) berjenis kelamin laki-laki, dan 36 responden atau (36%) berjenis kelamin perempuan. Pengguna terbanyak pada sampel ini yaitu laki-laki. 2). Usia. Dari sebaran kuesioner bahwa responden berusia 17-29 tahun terdapat 30 orang (30%), usia 30-41 tahun sebanyak 38 orang (38%), usia 42-55 tahun sebanyak 22 orang (22%), dan untuk usia ≥ 56 tahun sebanyak 10 orang (10%). 3). Jenis Pekerjaan. Dalam penelitian ini kategori jenis pekerjaan pada PNS sebesar 20% (20 orang), Wiraswasta/Pengusaha sebesar 60% (60 orang), Pelajar/Mahasiswa sebesar 10% (10 orang), dan jenis pekerjaan lainnya dengan persentase 10% dengan jumlah (10 orang). Hal ini didukung oleh penelitian bahwa pada tahun 2016, pengguna internet berdasarkan pekerjaan, pengguna terbanyak berprofesi sebagai pegawai wiraswasta/Pengusaha yaitu sebesar 82,2 juta atau 62%. 4). Jenis Transaksi. Berdasarkan jenis transaksi, penelitian ini didominasi oleh jenis transaksi transfer dengan persentase sebesar 68% (68 orang), selanjutnya pembelian sebesar 12% (12 orang), pembayaran 5% (5 orang), dan cek saldo dengan persentase sebesar 15% (15 orang). 5). Jumlah Transaksi. Berdasarkan jumlah transaksi, penelitian ini didominasi dengan transaksi tidak setiap hari yaitu sebanyak 76 orang (76%), 1-3 transaksi/hari sebanyak 14 orang (14%), > 6 transaksi/hari sebanyak 10 orang (10%). Berdasarkan Hasil Uji T bahwa variabel kualitas sistem informasi akuntansi memiliki nilai t hitung = 2.267 > dari t tabel yaitu 1.987. Dengan tingkat signifikan sebesar $0,02 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Informasi Akuntansi, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT karena berkah, rahmat dan karunian-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani”. Proposal ini disusun sebagai tugas akhir dalam memperoleh gelar sarjana akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis, menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Ayahanda tercinta dan Ibunda yang tersayang yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
3. Bapak Januri, S.E., M.M., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

4. Bapak Ade Gunawan S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudi Tanjung S.E., M.Si, selaku Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
6. Ibu Fitriani Saragih S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
7. Ibu Zulia Hanum, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Prodi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
8. Bapak Dr.Irfan S.E, M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan proposal ini.
9. Pimpinan Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani yang telah berkenan menerima serta memberikan data-data serta menjawab angket yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Terimakasih kepada seluruh teman-teman yang telah menemani, membantu, mendorong semangat penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan, pengalaman dan pengetahuan penulis. Semoga proposal ini bermanfaat bagi kita semua pihak yang membutuhkan, dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ekonomi.

Medan, Januari 2020

Desi Rahayu

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I.PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat penelitian	6
II.TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan teori.....	7
2.1.1 Mobile Banking.....	7
2.1.1.1 Pengertian Mobile Banking	7
2.1.1.2 Manfaat Mobile Banking.....	9
2.1.2 Kepuasan Nasabah	9
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	9
2.1.2.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.2.3 Manfaat kepuasan nasabah	11
2.1.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ..	11
2.1.2.5 Indikator kepuasan nasabah.....	12
2.1.3 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	12
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Sistem Akuntansi	12
2.1.3.2 Karakteristik Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	13
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	14
2.1.3.4 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.....	14
2.2. Kerangka Konseptual	15
2.2.1 Keterkaitan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking.....	15
2.3. Hipotesis Penelitian	17
III.METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Defenisi Operasional	18
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.4 Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1 Populasi	21
3.4.2 Sampel	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5.1 Uji Validitas	24

3.5.2 Uji Realibilitas	25
3.6 Teknik Analisis Data	28
3.6.1 Statistik Deskriptif	28
3.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	28
3.6.3 Uji Hipotesis	29
3.6.3.1 Uji T	29
3.6.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R)	30
IV. PEMBAHASAN	31
4.1. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri	31
4.1.1 Perkembangan Bank Syariah Mandiri	31
4.2 Deskripsi Data	31
4.2.1 Tingkat Pengambilan Kuesioner	32
4.2.2 Identitas Responden	32
4.2.2.1 Jenis Kelamin	33
4.2.2.2 Usia	33
4.2.2.3 Jenis Pekerjaan	34
4.2.2.4 Jenis Transaksi	34
4.2.2.5 Jumlah Transaksi	35
4.3 Analisis Variabel Penelitian	35
4.4 Hasil Penelitian	37
4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	37
4.4.2 Regresi Linear Sederhana	38
4.5 Uji Hipotesis	39
4.5.1 Uji T	39
4.5.2 Uji Determinasi (R)	40
4.6 Pembahasan	41
V. PENUTUP	45
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran	20
2.	Jadwal Penelitian.....	21
3.	Data Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani	22
4.	Skala Likert.....	23
5.	Hasil Uji Validitas Instrumen (Variabel X)	25
6.	Hasil Uji Validitas Instrumen (Variabel Y)	25
7.	Tingkat realibilitas berdasarkan nilai Alpha	27
8.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen (Variabel X)	27
9.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen (Variabel Y)	27
10.	Distribusi dan Pengambilan Kuesioner.....	32
11.	Identitas Responden (Jenis Kelamin).....	33
12.	Identitas Responden (Usia)	33
13.	Identitas Responden (Jenis Pekerjaan).....	34
14.	Identitas Responden (Jenis Transaksi).....	34
15.	Identitas Responden (Jumlah Transaksi)	35
16.	Jawaban Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	35
17.	Jawaban Kuesioner Variabel X (Kualitas Sistem Informasi Akuntansi)	36
18.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	38
19.	Regresi Linear Sederhana	39
20.	Uji t	40
21.	Uji Determinasi	41

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Lembar Kuesioner	50
2.	Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	54
3.	Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)	57
4.	Reabilitas	60
5.	Uji Validitas	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi ini telah menjadi komponen yang sangat penting bagi keberhasilan kinerja dalam suatu usaha bisnis dan suatu organisasi. Suatu teknologi memiliki peran penting didalam meningkatkan unit bisnis yang diberikan kepada kepuasan nasabah. Didalam teknologi pada internet industri telah menghilangkan kendala jarak yang mempermudah masyarakat dalam bertransaksi.

Teknologi informasi ini dapat menunjang suatu keberhasilan didalam suatu sebuah lembaga keuangan dan perbankan. Sistem informasi akuntansi yang handal maka dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya atau pengguna sistem tersebut. Untuk saat ini dalam melakukan transaksi nasabah sebuah bank dilakukan melalui ATM atau manual. Oleh karena itu dengan adanya kemajuan teknologi saat ini yaitu dengan menggunakan layanan berbasis internet, sehingga banyak bank yang meluncurkan produk baru seperti internet banking yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Teknologi informasi (TI) secara luas banyak dipergunakan dalam lingkungan yang kompetitif agar bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah secara maksimal dan optimal. Sebelumnya, masyarakat berinteraksi melalui tatap muka antara nasabah dan pegawai bank maka digantikan dengan teknologi yang memudahkan nasabah. Dengan pola perilaku konsumen atau nasabah yang terus berubah-ubah, maka perlu adanya penumbuhan atau perkembangan kepercayaan nasabah dalam penggunaan teknologi yaitu layanan e-banking.

Salah satu diantara sistem yang ada dalam suatu perusahaan adalah sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai suatu cara untuk mengelola data akuntansi menjadi sarana informasi yang dimiliki oleh suatu badan usaha yang mengalami kemajuan sangat pesat akan berpengaruh terhadap suatu sistem informasi.

Begitu pentingnya peranan sistem informasi maka sistem sangat membantu untuk keberhasilan dalam pencapaian suatu tujuan usaha. Dapat diartikan juga bahwa informasi merupakan sumber daya yang harus dirancang dengan baik dan efisien. Agar mendapatkan informasi keuangan yang baik, maka dibutuhkan suatu sistem informasi yang baik juga.

Kualitas sistem informasi memperlihatkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mempermudah bagi nasabah, pengguna tidak memerlukan effort yang begitu banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Adapun penelitian yang dilakukan untuk menguji Kualitas sistem informasi akuntansi dengan karakteristik Informasi yang : Relevan, Keandalan, Lengkap dan Ringkas, Tepat waktu, Dapat dipahami, dan dapat diverifikasi, berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi berbasis mobile banking pada perusahaan.

Sistem internet banking ini merupakan bagian dari kata e-commerce. E-commerce merupakan sebuah praktek kinerja dengan proses suatu bisnis melalui teknologi jaringan internet, sehingga transaksi bisnis tersebut tidak lagi menggunakan kertas sebagai sarana mekanisme transaksi.

E-banking sendiri adalah salah satu dari sistem informasi yang digunakan oleh pengguna untuk kepentingan para pengguna dan mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Bank yang dikelola oleh pemerintah provinsi melihat situasi ini sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas jasa terhadap produk mereka. Internet banking pada bank syariah mandiri memiliki nama lain yaitu sms banking. Dalam internet banking sama halnya dengan sms banking, untuk memudahkan nasabah dalam mengakses informasi mengenai saldo dan produk dari bank.

Internet Banking merupakan satu kesatuan dengan layanan e-banking yang sama-sama menggunakan jaringan telekomunikasi untuk mengakses data dan mempermudah dalam bertransaksi yang diperlukan oleh pengguna layanan. Internet banking dapat memberikan keuntungan bagi nasabah maupun pihak bank. Bagi nasabah, internet banking memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan secara tepat waktu atau real time. Sedangkan Kepuasan Nasabah merupakan respon kesetiaan nasabah terhadap perusahaan akan suatu produk yang dirasakannya setelah pemakaian produk tersebut. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan Nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa.

Internet Banking atau mobile banking ini juga dapat membuka peluang kejahatan, diantaranya masalah keamanan dan kearahasiaan data pribadi maupun keuangan. Sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan layanan berbasis internet banking terlebih dahulu mereka menanyakan keamanan pada aplikasi tersebut.

Nyatanya tidak jarang terdapat resiko dalam penggunaan layanan aplikasi berbasis internet ini. Karena itu ada beberapa dimensi untuk melihat keberhasilan

dalam suatu sistem, sehingga dapat melihat berapa tingkat kepuasan pengguna atau nasabah menggunakan layanan tersebut. Terdapat Lima dimensi dalam penggunaan e-commerce adalah jaminan, bukti terukur, empati dan daya tanggap. Dan terdapat tiga dimensi yang menyebabkan nasabah tersebut menggunakan layanan internet banking diantaranya adalah kesenangan, kebebasan dan keamanan. Fenomena Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani selanjutnya yaitu berdasarkan pada kasus saat menerapkan aplikasi berbasis mobile banking untuk memudahkan nasabah, maka akan membuka peluang juga untuk melakukan pencurian data. Namun kini keamanan mobile banking dipertanyakan setelah adanya kasus pembobolan rekening bank via nomor ponsel.

Kendala didalam sistem informasi akuntansi ini terdapat adanya sumber daya manusia yang belum siap dalam menerapkan sebuah sistem aplikasi dengan standarisasi keuangan baru. Sehingga butuh waktu yang lebih lama dalam melakukan pelatihan serta penerapan aplikasi mobile banking tersebut. Kurang lengkapnya data-data keuangan pada aplikasi tersebut maka informasi yang dihasilkan dan dibutuhkan oleh software accounting dan perangkat komputer yang menunjang tingkat keamanan dan kerahasiaan data keuangan.

Pengamat IT, Rudi Adianto mengatakan bahwa sistem keamanan pada mobile banking saat ini belum termasuk aman. Karena menurutnya, autentikasi melalui nomor ponsel yang digunakan didalam mobile banking harus ditambah dengan mekanisme atau fitur perlindungan yang lainnya.

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200121124812-37-131550/ada-kasus-bobol-rekening-bank-via-hp-amankah-mobile-banking>

Fenomena tersebut tentu saja mempengaruhi pencapaian pada kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi berbasis mobile banking. Ditambah di era globalisasi saat ini banyak tantangan yang dihadapi oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang mobile banking. Dimana aplikasi mobile banking dan SMS banking lebih populer dari pada layanan ATM. Hal ini tentu saja mengakibatkan berkurangnya pengguna aplikasi berbasis Mobile Banking.

Penelitian dalam sistem informasi juga dilakukan oleh Jaafreh (2017), menunjukkan, kualitas sistem, kualitas informasi, mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan pada akhirnya mempunyai pengaruh terhadap pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Yuniar Putra Wardhana menyatakan bahwa Kualitas sistem informasi akuntansi yang terdapat pada aplikasi berbasis mobile banking memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

Melihat kasus yang ada akhirnya peneliti memutuskan untuk memilih judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Sistem keamanan pada mobile banking saat ini belum termasuk aman.
2. Kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi berbasis mobile banking belum mencapai pelaksanaan yang baik.

1.3. Rumusan Masalah

Melalui latar belakang masalah di atas dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

1.5. Manfaat penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat yang ingin dicapai, antara lain:

1. Manfaat Teoritis. Bagi peneliti yaitu untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai mobile banking.
2. Manfaat Praktis. Bagi perusahaan yaitu sebagai masukan ataupun kritik yang berguna untuk keberlangsungan bank dan menjadi acuan dalam pencapaian tujuan bank.
3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai bahan referensi atau rujukan bagi penelitian yang akan dilakukan kedepan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan teori

2.1.1 Mobile Banking

2.1.1.1 Pengertian Mobile Banking

Mobile banking adalah suatu layanan dengan fasilitas untuk mempermudah dalam mengakses informasi maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time atau tepat waktu. Aplikasi berbasis Mobile banking ini dapat diakses oleh nasabah atau pengguna layanan tersebut secara perorangan melalui ponsel / handpone yang memiliki teknologi GPRS.

Perkembangan teknologi informasi akuntansi yang semakin pesat sangat mendukung dalam pencapaian kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah atau pengguna aplikasi tersebut. Aplikasi berbasis mobile banking memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa, dan lain – lain.

Keunggulan M-Banking adalah dapat di akses oleh semua pengguna handphone dengan tipe GSM atau handpone yang memiliki jaringan internet. E-banking merupakan salah satu sector yang berpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. contoh layanan E-banking antara lain adalah sebagai berikut :

1. Anjungan Tunai Mandiri (Automated Teller Machine)
2. Sistem Aplikasi Perbankan (Banking Application System)

3. Sistem Penyelesaian Bruto Waktu-Nyata (Real-Time Gross Settlement System)

4. Perbankan Daring (Internet Banking)

5. Sistem Kliring Elektronik

Fasilitas perbankan melalui komunikasi yang bergerak seperti handphone. Penyediaan layanan dengan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang secara cash atau tunai. contoh layanan M-banking antara lain:

1. Transfer dana

2. Informasi saldo, mutasi rekening, Informasi nilai tukar

3. Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)

4. Pembelian (pulsa isi ulang, saham)

5. Arti istilah SMS Banking merupakan layanan yang disediakan Bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, misalnya cek saldo.

Perbankan di Indonesia pada saat ini telah mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi yang sangat pesat. Fasilitas mobile banking merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank dalam era modern ini agar yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi ini dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi melalui smartphone. Smartphone merupakan telepon genggam yang dilengkapi dengan fitur yang handal dan berkemampuan yang tinggi layaknya sebuah komputer, dan memiliki fitur fasilitas yang menggunakan mobile internet seperti email, chatting, dan fitur aplikasi langsung dari Bank. Hacker adalah seseorang yang ingin mengetahui secara mendalam bagaimana cara kerja suatu

sistem pada sebuah computer, dengan menggunakan layanan berbasis internet untuk melakukan kejahatan atau pembobolan data.

2.1.1.2 Manfaat Mobile Banking

1. Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
2. Kemudahan melakukan transaksi seperti layaknya ATM
3. Dapat diaplikasikan pada semua jenis SIM Card dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.
4. Dilengkapi fitur spesial transfer real time ke bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.

2.1.2 Kepuasan Nasabah

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu inti dari filsafat konsep dalam suatu pemasaran. Oleh karena itu, suatu program pemasaran yang baik haruslah dapat mempengaruhi serta mendorong perilaku dan keputusan membeli konsumen terhadap produk barang atau jasa, dengan menawarkan kemudahan dalam pelayanan serta jaminan yang akan diberikan oleh Perusahaan (Ety, 2001). Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Sangadi dan Sopiah, 2013:180). Kotler (2006) dalam Wijaya (2011), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Tjiptono (2008) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (disconfirmation) yang

dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Kuswandi (2004) kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan.

Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan. Berdasarkan pengertian yang ada dapat disimpulkan, bahwa kepuasan nasabah merupakan kesetiaan konsumen terhadap perusahaan atau suatu produk tertentu disertai dengan tindakan untuk kembali dan konsumen bersedia mengembangkan hubungan kembali.

2.1.2.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah

Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menurut Kottler, et al (2004) dalam Tjiptono (2005 ; 210-214) ada beberapa pengukuran yang dapat dipergunakan oleh setiap perusahaan untuk memantau kepuasan nasabah yaitu :

1. Complaint and Sugestion System (Sistem keluhan dan saran) Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan yang luas dan nyaman bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapatan dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan antara lain kotak saran, saluran bebas pulsa, website, dll.

2. Ghost Shopping (Pembeli Bayangan) Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk pesaing. Setelah itu mereka diminta untuk melaporkan temuan mereka berupa kekuatan dan kelemahan produk pesaing.
3. Lost customer Analysis (Analisis Pelanggan yang Lari) Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah ke pemasok lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.
4. Customer satisfaction surveys (Survey Kepuasan Pelanggan) Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dan perhatian dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.1.2.3 Manfaat kepuasan nasabah

Menurut Lovelock, mengatakan bahwa kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat pada kepuasan pelanggan yang lebih besar. Dalam waktu jangka panjang, akan lebih menguntungkan dalam mempertahankan pelanggan yang baik daripada harus terus menerus mengajak dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi.

2.1.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Secara garis besar motivasi seseorang (nasabah) dalam mengambil suatu produk dipengaruhi oleh faktor ekonomis dari produk tersebut, selain itu seseorang (nasabah) juga termotivasi oleh beberapa faktor diantaranya, sebagai berikut:

1. Lokasi atau Akses
2. Pelayanan dan Fasilitas
3. Harga
4. Segi keamanan
5. Sesuai kebutuhan
6. Fleksibel.
7. Nilai keagamaan atau Religius.

2.1.2.5 Indikator kepuasan nasabah

Pada penelitian Kim et al. (2009), ia mengembangkan studi Fornell (1996) dan menggunakan indikator *e-satisfaction* sebagai berikut:

1. Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk.
2. Puas dengan pengalaman bertransaksi situs.
3. Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain.

2.1.3 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Sistem Akuntansi

Menurut Azhar Susanto (2008:16) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah terintegrasi dan harmonisasi antara komponen-komponen sistem informasi akuntansi yang diantaranya hardware, software, brainware, prosedur, basis data, jaringan komputer dan komunikasi data.

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Wirahutama (2011) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna. Perilaku pengguna sistem informasi akuntansi akan mempengaruhi penggunaan teknologi.

Sehingga dari narasi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem informasi akuntansi mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan akuntansi dan teknologi, sehingga membentuk sistem informasi akuntansi yang berkualitas dan sesuai keinginan.

Tujuan umum sistem akuntansi menurut Hansen dan Mowen (2007 : 4) adalah sebagai berikut:

- 1) Menyediakan informasi yang digunakan dalam perhitungan harga pokok jasa, produk dan tujuan lain yang diinginkan manajemen.
- 2) Menyediakan informasi yang dipergunakan dalam pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan.
- 3) Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan. Informasi akuntansi manajemen dapat membantu mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan masalah, dan mengevaluasi kinerja.

2.1.3.2 Karakteristik Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Syaifullah (2010) merangkum karakteristik kualitas informasi akuntansi sebagai berikut:

- 1) Relevansi adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi memberikan manfaat bagi pengguna informasi akuntansi.
- 2) Akurasi adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi akurat./ bebas dari kesalahan.
- 3) Ketepatan waktu adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi tersedia pada waktu para pengambil keputusan menggunakannya untuk membuat keputusan.

- 4) Kelengkapan adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi dapat menyajikan gambaran lengkap dari suatu masalah tertentu atau solusinya.

2.1.3.3 Dimensi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Nelson et al. (2005:206) menjelaskan kualitas sistem informasi akuntansi dapat diukur melalui empat dimensi antara lain:

- 1) Efisiensi adalah dimana Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan menggunakan sumber daya optimal,
- 2) Accessibility (kemudahan akses) adalah kualitas sistem informasi akuntansi dimana informasi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah dari sistem informasi akuntansi,
- 3) Integration (integrasi) adalah dimana kualitas sistem informasi akuntansi dimana semua komponen di dalam system bersinergi dalam Sistem Informasi Akuntansi,
- 4) Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

2.1.3.4 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

- 1). Kualitas sistem
 - a. Sistem flexibility (kemudahan untuk diakses) yaitu untuk memberikan kemudahan dalam menampilkan kembali data-data yang diperlukan dan menampilkannya dalam format yang berbeda.
 - b. Response time (kecepatan akses) yaitu kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.
 - c. Security (keamanan) yaitu keamanan sistem dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

2). Kualitas informasi

- a. Content (isi) yaitu kemampuan sistem dalam menyediakan laporan yang informatif sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja, menghasilkan laporan yang tepat, dan menghasilkan laporan yang sesuai dengan yang dibutuhkan.
- b. Accuracy (keakuratan) yaitu kemampuan sistem informasi akuntansi yang dihasilkan dalam kekurangan informasi.
- c. Format (format) yaitu sisi tampilan sistem informasi akuntansi mudah ketika digunakan.
- d. Ease of use (kemudahan pemakai) yaitu suatu sistem informasi akuntansi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut.
- e. Timeliness (ketepatan waktu) yaitu informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi memiliki ketepatan waktu.

2.2. Kerangka Konseptual

2.2.1 Keterkaitan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap

Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking

Dalam mengukur sebuah kesuksesan sistem informasi salah satu alat ukurnya merupakan pengguna (end-user satisfaction). Berbagai alat ukur dapat digunakan dalam mengukur suatu kepuasan pengguna sistem informasi, salah satunya adalah dimensi *serqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman (2002). Dimensi ini terdiri atas *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Meskipun kelima dimensi itu dapat digunakan untuk melihat kepuasan pengguna sistem informasi, namun internet

banking yang menggunakan dunia maya hanya bisa menggunakan empat dimensi yang ada yaitu: *Reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Kotler (2006) menyebutkan beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan membuat pelanggannya memberikan saran atau keluhan, misalnya dengan memberikan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan atau keluhan, penempatan kotak saran.

2. Survey Kepuasan pemakai

Banyak metode survey yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pemakai. Survey tersebut dapat secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak digunakan karena metode ini cukup mudah dan tingkat keakuratannya cukup tinggi.

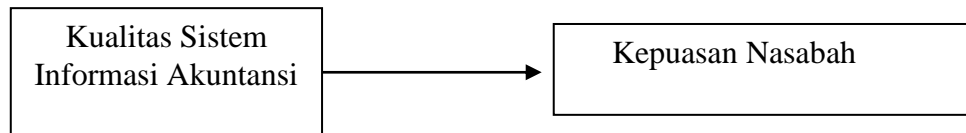
3. Ghost Shopping

Metode ini digunakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. metode ini biasanya cukup murah dan waktu pelaksanaannya fleksibel.

4. Analisis Kehilangan Pemakai (Lost Customer Analysis)

Penyedia harus jeli melihat perkembangan pengunjung dan pemakai system informasi. Penyedia harus memahami mengapa para pelanggan yang telah berhenti menggunakan layanan tersebut, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Untuk menunjukkan suatu arah dari penyusunan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas, maka dalam penelitian ini penulis membuat suatu kerangka pemikiran. Pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



2.3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian. Jadi peneliti akan membuat hipotesis dalam penelitiannya, yang bertujuan untuk menjadikannya sebagai acuan dalam menentukan langkah selanjutnya agar dapat membuat kesimpulan-kesimpulan terhadap penelitian yang dilakukan. Dari kerangka konseptual diatas, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut: Kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif sendiri merupakan penelitian yang menggunakan tes/kuesioner. Metode didalam penelitian ini adalah metode penelitian yang terencana, terstruktur dengan jelas dan pesifikasinya secara sistematis. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif adalah sebagai suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada sampel atau populasi tertentu, dengan teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak atau random.

3.2 Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah aspek yang memberikan informasi tentang variabel penelitian dan indikator mengukur suatu variabel. Berdasarkan defenisi operasional dapat diketahui bagaimana pengukuran terhadap variabel berdasarkan konsep yang telah dibangun. Dalam penelitian ini defenisi operasionalnya sebagai berikut:

1. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut (Kotler, 2002). kepuasan nasabah merupakan kesetiaan konsumen terhadap perusahaan tersebut atau terhadap suatu produk tertentu disertai dengan tindakan ingin kembali dan konsumen bersedia membangun hubungan kembali.

Pada penelitian Kim et al. (2009), ia mengembangkan studi Fornell (1996) dan menggunakan indikator *e-satisfaction* sebagai berikut:

1. Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk.
2. Puas dengan pengalaman bertransaksi situs.
3. Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain.

2. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)

Wirahutama (2011) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna. Perilaku pengguna sistem informasi akuntansi akan mempengaruhi penggunaan teknologi. kualitas sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem informasi akuntansi mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan akuntansi dan teknologi, sehingga membentuk sistem informasi akuntansi yang berkualitas dan sesuai keinginan.

Indikator dari kualitas sistem informasi akuntansi diantaranya:

1. System flexibility (kemudahan untuk diakses)
2. Response time (kecepatan akses)
3. Security (keamanan).

Indikator kualitas informasi:

1. Content (isi),
2. Accuracy (keakuratan),
3. Format (format)
4. Ease of use (kemudahan pemakai)
5. Timeliness (ketepatan waktu).

Tabel 1
Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Nasabah	Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut (Kotler, 2002).	Pada penelitian Kim et al. (2009), ia mengembangkan studi Fornell (1996) dan menggunakan indikator <i>e-satsifaction</i> sebagai berikut: 1. Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk. 2. Puas dengan pengalaman bertransaksi situs. 3. Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain.	Skala Likert
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	Wirahutama (2011) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna, Perilaku pengguna sistem informasi akuntansi akan mempengaruhi penggunaan teknologi.	Kualitas sistem a. System flexibility (kemudahan untuk diakses), b. Response time (kecepatan akses) c. Security (keamanan). Kualitas informasi, Content (isi), Accuracy (keakuratan), Format (format) Ease of use (kemudahan pemakai), Timeliness (ketepatan waktu)	Skala Likert

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking pada Bank Syariah Mandiri KC Medan, Jl. Ahmad Yani No.100. Penelitian ini direncanakan pada awal bulan Januari 2020.

Tabel 2
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Waktu Penelitian (2019-2020)									
	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep
Penelitian pendahuluan (prariset)	■	■								
Penyusunan proposal	■	■								
Pembimbingan proposal		■								
Seminar proposal		■								
Penyempurnaan proposal		■	■							
Pengumpulan data			■							
Pengolahan dan analisis data			■							
Penyusunan laporan penelitian			■							
Pembimbingan laporan penelitian			■							
Sidang meja hijau				■	■	■	■	■		
Penyempurnan laporan penelitian dan penulisan artikel jurnal									■	■

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dapat diartikan dalam bahasa Inggris adalah *population*, yang berarti jumlah penduduk/orang. Populasi merupakan tempat penelitian yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kriteria dan kualitas tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk ditarik sebagai kesimpulan.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah nasabah yang pengguna mobile banking pada Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani.

Tabel 3
Data Nasabah Menggunakan Mobile Banking
Pada Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani

No.	Uraian	Jumlah Nasabah (Orang)
1.	Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani	4.181

Sumber : Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel random sampling, sampel random. Karena dalam penelitian ini adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka tidak memungkinkan peneliti mengambil sampel dari populasi yang ada. sampling adalah pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan stara dan populasi itu. Ada dua metode pengambilan sampel, yaitu: pengambilan sampel secara random (acak) atau pengambilan sampel secara non random (Jugiyanto, 2010).

Menurut Slovin untuk menentukan besarnya sampel dicari dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Error Level (tingkat kesalahan)

Diketahui jumlah populasi nasabah pengguna mobile banking bank syariah mandiri Kc Medan Ahmad Yani (N) sebesar 4.181 orang dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, , maka besarnya sampel adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + (Nxe^2)} \\ &= \frac{4.181}{1 + 4.181(0,1^2)} = 100 \text{ nasabah} \end{aligned}$$

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini adalah berasal dari sumber data primer, dan instrumen pengumpulan data menggunakan angket (questionnaire). Menurut Sugiyono (2016, hal 199) kuisisioner adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk responden agar dijawabnya.

Kuisisioner yang telah disiapkan akan diberikan kepada nasabah yang telah ditentukan sebagai sampel, tentang fenomena social yang terjadi. Didalam penelitian, fenomena ini telah ditentukan oleh peneliti, yang pada akhirnya disebut sebagai variabel penelitian.

Tabel 4
Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017:94)

Pernyataan yang telah diberikan kepada responden terdiri dari masalah yang berkaitan dengan objek diteliti sesuai dengan indikator-indikator variabel pada kisi-kisi instrumen penelitiannya. Dengan demikian instrumen tersebut harus di uji, baik setiap butir pertanyaan yang digunakan dalam setiap variabel, maupun variabel penelitian itu sendiri. Dalam penelitian ini pengujian yang dilakukan dalam meneliti diantaranya adalah sebagai berikut:

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas sebagai alat untuk mengukur kevalidan data dalam meneliti suatu anket. Menurut Sugiyono (2011:121) Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang akan diteliti. Opsi jawaban dari setiap item pernyataan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item, jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut valid, sedangkan negative maka item yang tersebut tidak valid. Rumus korelasi *Product Moment*

$$R_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Menunjukkan indeks korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan

R = Koefisien validitas item yang dicari, dua yang dikorelasikan.

X = Skor untuk pernyataan yang dipilih.

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item.

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N = Banyaknya responden.

(Sugiyono, 2011:183)

Agar memperoleh nilai yang signifikan, maka dilakukan uji korelasi dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Keputusan dari pengujian validitas responden adalah sebagai berikut:

1. Nilai r dibandingkan dengan nilai r tabel dengan $dk=n-2$ dan taraf signifikan sebesar 5%.
2. Item pernyataan yang diteliti dikatakan valid jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$.
3. Item pernyataan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Instrumen (Variabel X)

Butir	r hitung	R Table	Keterangan
1	0,401	0,195	Valid
2	0,338	0,195	Valid
3	0,498	0,195	Valid
4	0,436	0,195	Valid
5	0,420	0,195	Valid
6	0,476	0,195	Valid
7	0,503	0,195	Valid
8	0,549	0,195	Valid
9	0,391	0,195	Valid

Sumber : Data Peneliti (Diolah) 2020

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Instrumen (Variabel Y)

Butir	r hitung	r Table	Keterangan
1	0,587	0,195	Valid
2	0,628	0,195	Valid
3	0,217	0,195	Valid
4	0,604	0,195	Valid
5	0,212	0,195	Valid
6	0,435	0,195	Valid
7	0,372	0,915	Valid

Sumber : Data Peneliti (Diolah) 2020

Seluruh item variabel x dan y dinyatakan valid, dengan ini boleh dilanjutkan kepada pengujian realibilitas instrumen.

3.5.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu anket yang menjadi indikator dari variable didalam kuesioner, yang dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan konsisten (Imam Ghazali 2011: 47). Uji

reliabilitas yang dimaksud adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran yang konsisten. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menilai sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap instrumen dengan koefisien cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 maka instrumen yang digunakan reliabel (Ghozali, 2016: 48). Untuk menguji reliabilitas dilaksanakan dengan bantuan program SPSS.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \cdot \left(\frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

K = Banyaknya butiran pernyataan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah variants butir

σ^2 = Variants total

Kriteria pengujiannya:

1. Jika nilai koefisien reabilitas $\text{Alfa} \geq 0.60$ maka instrumen tergolong reliabel.
2. Jika nilai koefisien reabilitas $\text{Alfa} \leq 0.60$ maka instrumen tergolong tidak reliabel.

Uji realibilitas ini dilakukan dengan internal consistency. Hasil dari uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya dipercaya suatu instrumen penelitian, berdasarkan pada tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur. Adapun

tingkat realibilitas berdasarkan nilai Alpha sebagaimana tercantum pada tabel berikut ini:

Tabel 7
Tingkat realibilitas berdasarkan nilai Alpha

Alpha	Tingkat Realibilitas
0.00 s.d 0.20	Kurang Raliabel
> 0.20 s.d 0.40	Agak reliable
> 0.40 s.d 0.60	Cukup reliable
> 0.60 s.d 0.80	Reliabel
> 0.80 s.d 1.00	Sangat reliable

Berikut ini output SPSS untuk melihat tingkat realibilitas pada variabel produk digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen (Variabel X)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.499	9

Dapat dilihat pada tabel diatas uji reliabilitas pada 100 responden menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang dapat diterima karena $0,499 > 0,60$. Maka 10 butir pertanyaan pada variabel X tersebut layak diuji atau dengan kata lain jawaban yang diberikan oleh responden adalah konsisten.

Tabel 9
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen (Variabel Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.246	7

Dapat dilihat pada tabel diatas uji reliabilitas pada 100 responden menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang dapat diterima karena $0,246 > 0,60$. Maka 7 butir pertanyaan pada variabel Y tersebut layak diuji atau dengan kata lain jawaban yang diberikan oleh responden adalah konsisten.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Statistik Deskriptif

Analisis ini berisi mengenai bahasan secara deskriptif terkait tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap kuesioner. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan dalam menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang sudah terkumpul. Didalam statistik deskriptif memberikan suatu gambaran atau deskripsi data yang dapat dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan kemencengan distribusi (Ghozali, 2011:19).

3.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2012: 270) mengemukakan bahwa analisis regresi digunakan oleh peneliti bila ingin mengetahui bagaimana variabel dependen atau kriteria dapat diprediksikan melalui variabel independen atau prediktor secara individual.

$$Y=a+bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah koefisien regresi

X = Penerapan sistem informasi akuntansi

Berhubungan data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data seluruh populasi atau menggunakan sensus, maka tidak dilakukan uji persial maupun uji simultan. Maka untuk menjawab hipotesis penelitian, koefisien regresi yang diperoleh langsung dibandingkan dengan nol, maka H0 ditolak dan sebaliknya apabila semua koefisien regresi sama dengan nol, maka H0 diterima.

Sedangkan untuk menjawab uji simultan, koefisien regresi yang diperoleh langsung dibandingkan dengan nol. Apabila nilai koefisien regresi variabel independen yang sedang diuji tidak sama dengan nol, maka Ho ditolak dan sebaliknya apabila koefisien regresi variabel independen yang sedang diuji sama dengan nol maka Ho diterima.

3.6.3 Uji Hipotesis

3.6.3.1 Uji T

Pengujian parsial yang digunakan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara Kualitas sistem informasi akuntansi (X1), terhadap kepuasan nasabah (Y).

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Keterangan :

t = Distribusi

r = Koefisien Korelasi

n = Banyaknya Data

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah;

- Jika t hitung > t tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima
- Jika t hitung < t tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak

(Ridwan, 2008:137)

3.6.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R)

Koefisien determinasi (R) adalah suatu alat untuk mengukur berapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dalam variabel dependen. Nilai determinasi (R) kecil berarti memiliki kemampuan menjelaskan variasi dependen amat terbatas variabel-variabel independen. Suatu nilai yang mendekati angka satu memiliki arti sebagai alat untuk memprediksi variasi variabel dependen, dimana variabel-variabel independen memberikan hampir semua variabel yang dibutuhkan. (Ghozali, 2011: 97).

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KP = Nilai Koefisien

r = Nilai Koefisien Korelasi

(Ridwan, 2008:136)

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

4.1.1 Perkembangan Bank Syariah Mandiri

Pada saat pemerintah melakukan penggabungan menjadi satu bank baru dimana bank tersebut bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Terdapat empat bank yang tergolong didalam, diantaranya (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo). Kebijakan penggabungan pada bank tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, membentuk suatu tim pengembangan perbankan dimana perbankan syariah Bank Mandiri melakukan konsolidasi, serta sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998.

4.2 Deskripsi Data

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 7 pertanyaan untuk variabel Y (Kepuasan Nasabah), dan 9 pertanyaan untuk variabel X (Kualitas Sistem Informasi Akuntansi). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada nasabah pengguna mobile banking pada Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani sebagai sampel penelitian dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating (LSR)*.

4.2.1 Tingkat Pengambilan Kuesioner

Penyebaran kuesioner yang dilakukan penelitian terhitung dari 100 kuesioner yang dapat diolah dari 130 kuesioner yang disediakan untuk seluruh nasabah bank syariah mandiri kc medan ahmad yani. Hasil kuesioner dan distribusinya dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 10
Distribusi dan Pengambilan Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Jumlah kuesioner yang disebar	130
Jumlah kuesioner yang diterima	100
Kuesioner tidak lengkap	-
Kuesioner tidak diisi	30
Kuesioner yang dapat diolah	100

Sumber: Hasil Pengelolaan Data Primer, 2020

Dalam penelitian ini, penelitian dilakukan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari Sembilan pertanyaan untuk variable kualitas sistem informasi akuntansi (X) dan tujuh pertanyaan untuk kepuasan nasabah (Y). Angket yang disebar kepada 130 orang responden (Jumlah nasabah atau responden yang menggunakan mobile banking).

4.2.2 Identitas Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar dalam penelitian ini, sebanyak 100 responden dari nasabah Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, jenis transaksi, jumlah transaksi. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner maka diperoleh data sebagai berikut:

4.2.2.1 Jenis Kelamin

Tabel 11
Identitas Responden (Jenis Kelamin)
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	64	64.0	64.0	64.0
Valid Perempuan	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel kuesioner diatas dapat dilihat bahwa terdapat 64 responden atau (64%) berjenis kelamin laki-laki, dan 36 responden atau (36%) berjenis kelamin perempuan. Pengguna terbanyak pada sampel ini yaitu laki-laki.

4.2.2.2 Usia

Tabel 12
Identitas Responden (Usia)
Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-29	30	30.0	30.0	30.0
30-41	38	38.0	38.0	68.0
Valid 42-55	22	22.0	22.0	90.0
≥ 56	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari sebaran kuesioner diatas dapat dilihat bahwa responden berusia 17-29 tahun terdapat 30 orang (30%), usia 30-41 tahun sebanyak 38 orang (38%), usia 42-55 tahun sebanyak 22 orang (22%), dan untuk usia ≥ 56 tahun sebanyak 10 orang (10%).

4.2.2.3 Jenis Pekerjaan

Tabel 13
Identitas Responden (Jenis Pekerjaan)
Jenis Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	20	20.0	20.0	20.0
Pengusaha	60	60.0	60.0	80.0
Mahasiswa	10	10.0	10.0	90.0
Lain-Lain	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dalam penelitian ini kategori jenis pekerjaan pada PNS sebesar 20% (20 orang), Wiraswasta/Pengusaha sebesar 60% (60 orang), Pelajar/Mahasiswa sebesar 10% (10 orang), dan jenis pekerjaan lainnya dengan persentase 10% dengan jumlah (10 orang). Hal ini didukung oleh penelitian bahwa pada tahun 2016, pengguna internet berdasarkan pekerjaan, pengguna terbanyak berprofesi sebagai pegawai wiraswasta/Pengusaha yaitu sebesar 82,2 juta atau 62%.

4.2.2.4 Jenis Transaksi

Tabel 14
Identitas Responden (Jenis Transaksi)
Jenis Transaksi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Transfer	68	68.0	68.0	68.0
Pembelian	12	12.0	12.0	80.0
Pembayaran	5	5.0	5.0	85.0
Cek Saldo	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan jenis transaksi, penelitian ini didominasi oleh jenis transaksi transfer dengan persentase sebesar 68% (68 orang), selanjutnya pembelian sebesar 12% (12 orang), pembayaran 5% (5 orang), dan cek saldo dengan persentase sebesar 15% (15 orang).

4.2.2.5 Jumlah Transaksi

Tabel 15
Identitas Responden (Jumlah Transaksi)
Jumlah Transaksi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	76	76.0	76.0	76.0
Transaksi tidak setiap hari	14	14.0	14.0	90.0
1-3 Transaksi / hari	10	10.0	10.0	100.0
6 Transaksi / hari	100	100.0	100.0	
Total				

Berdasarkan jumlah transaksi, penelitian ini didominasi dengan transaksi tidak setiap hari yaitu sebanyak 76 orang (76%), 1-3 transaksi/hari sebanyak 14 orang (14%), > 6 transaksi/hari sebanyak 10 orang (10%).

4.3 Analisis Variabel Penelitian

Untuk lebih mengetahui berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari anket yang penulis sebarakan yaitu:

Tabel 16
Jawaban Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Pertanyaan	Opsi Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Saudara merasa puas dengan keamanan dari <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri	13	13%	22	22%	23	23%	42	42%	-	-
Saudara merasa puas dengan kemudahan yang diberikan oleh <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri	33	33%	61	61%	6	6%	-	-	-	-
Saudara merasa puas bertransaksi di <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri	41	41%	55	55%	4	4%				

Saudara lebih memilih bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri dari pada fitur <i>Electronic Banking</i> lainnya	3	33%	60	60%	7	7%	-	-	-	-
Saudara lebih yakin bertransaksi di <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri daripada <i>mobile banking</i> lain	25	25%	62	62%	13	13%	-	-	-	-
Kinerja <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri sesuai dengan harapan saudara	9	9%	49	49%	9	9%	33	33%	-	-
Fitur <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri sudah sesuai dengan apa yang diharapkan saudara	5	5%	54	54%	7	7%	34	34%	-	-

Sumber: Data Penelitian (Diolah), Tahun 2020

Tabel 17
Jawaban Kuesioner Variabel X (Kualitas Sistem Informasi Akuntansi)

Pertanyaan	Opsi Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri memiliki kemudahan untuk diakses kapanpun saat dibutuhkan.	20	20%	79	79%	1	1%	-	-	-	-
Sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri memiliki kecepatan akses saat digunakan.	27	27%	68	68%	5	5%	-	-	-	-
Sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri dapat menjamin kualitas data pada saat data disimpan.	29	29%	56	56%	15	15%	-	-	-	-

Bank Syariah Mandiri menyediakan laporan yang informatif sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja yang memadai.	38	38%	58	58%	4	4%	-	-	-	-
Sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri dapat menyajikan laporan sesuai kebutuhan perusahaan.	41	41%	56	56%	3	3%	-	-	-	-
Format (sisi tampilan) sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri mudah ketika digunakan.	16	16%	67	67%	17	17%	-	-	-	-
Adanya instruksi atau petunjuk yang jelas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada di Bank Syariah Mandiri.	20	20%	68	68%	12	12%	-	-	-	-
Cara kerja sistem informasi akuntansi mudah untuk dipahami.	21	21%	68	68%	11	11%	-	-	-	-
Sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri dapat menghasilkan informasi yang terbaru dengan tepat waktu.	6	6%	78	78%	13	13%	3	3%	-	-

Sumber: Data Penelitian (Diolah), Tahun 2020

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan suatu data yang diukur dari berbagai nilai rata-rata, diantaranya yaitu: mean, deviasi, standar, varian, sum, maksimum,

range, kurtosis, dan skewnes (kemencengan distribusi). Dalam menguji analisis statistik deskriptif yang berfungsi sebagai alat untuk mengukur atau menganalisis suatu data dengan berbagai cara untuk mendeskripsikan suatu data yang telah terkumpul, dengan cara apa adanya tanpa membuat kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Untuk mendeskripsikan data deskriptif dapat dilihat dari masing-masing variabel penelitian ini pada tabel berikut:

Tabel 18
Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kualitas sistem informasi akuntansi	100	19	33	26.70	2.418	5.848
Kepuasan Nasabah	100	31	45	37.31	2.232	4.984
Valid N (listwise)	100					

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 data kualitas sistem informasi akuntansi, nilai minimum sebesar 19 sedangkan untuk nilai maksimumnya 33. Nilai rata-rata dari data diatas adalah 26.70 dengan standar deviasi sebesar 2,418. Untuk standar deviasi yang lebih rendah disbanding dengan nilai mean maka dapat dilihat dalam sebaran data yang diperoleh variable paling rendah tidak adanya kesenjangan.

Nilai dari data yang diperoleh kepuasan nasabah memiliki nilai minimum sebesar 31, sedangkan untuk nilai maksimumnya memperoleh nilai sebesar 45. Maka dapat dilihat dari nilai rata-rata diatas memperoleh nilai 37.31 dengan standar deviasi 2.232. Dari standar deviasi yang lebih kecil dari mean maka menunjukkan sebaran data variable yang rendah tidak adanya kesenjangan.

4.4.2 Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem informasi akuntansi (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Pengelolaan data dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil perhitungan, akan diperoleh hasil analisis sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 19
Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	31.809	2.437		13.054	.000
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	.206	.091	.223	2.267	.026

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan analisis regresi linear sederhana yang ditampilkan pada tabel diatas maka dapat dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 31.809 + 206 X$$

Persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Konstanta 31.809 menunjukkan bahwa jika nilai konstanta kualitas sistem informasi akuntansi dianggap konstan (0) maka kepuasan nasabah sebesar 31,8%. Koefisien regresi sebesar 206, menunjukkan jika kualitas sistem informasi akuntansi meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 207. Sebaliknya apabila kualitas sistem informasi akuntansi menurun sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan menurun sebesar 20%.

4.5 Uji Hipotesis

Untuk menentukan diterima atau ditolak hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji hipotesis yang terdiri dari uji T, dan uji koefisien determinasi (R) adalah sebagai berikut:

4.5.1 Uji T

Uji t-test dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independent secara parsial (individual) terhadap

variabel dependen. Dalam hal ini, dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan t tabel dengan t hitung. Untuk mengukur atau menarik kesimpulan menerima atau menolak hipotesis diatas adalah sebagai berikut:

- H_a diterima jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, atau nilai $p\text{-value}$ pada kolom $\text{sig} < (0.05)$,
- H_o diterima jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, atau nilai $p\text{-value}$ pada kolom $\text{sig} > (0.05)$.

Untuk mencari nilai adalah:

$$\begin{aligned} t &= (a / 2 ; n-k-1) \\ &= (0.05/2 ; 100-2-1) \\ &= (0.025 ; 97) \end{aligned}$$

Pada distribusi nilai t tabel maka ditemukan nilai t tabel sebesar 1.987.

Tabel 20
Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	31.809	2.437		13.054	.000
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	.206	.091	.223	2.267	.026

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas sistem informasi akuntansi memiliki nilai t hitung = 2.267 > dari t tabel yaitu 1.987. Dengan tingkat signifikan sebesar $0,02 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.5.2 Uji Determinasi (R)

Uji Determinasi merupakan nilai angka yang diperoleh antara nol dan satu, dimana nilai yang mendekati angka satu bmemiliki arti bahwa variabel

independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memperhitungkan bagaimana variasi variabel dependen.

Tabel 21
Uji Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.223 ^a	.050	.040	2.187

a. Predictors: (Constant), Kualitas sistem informasi akuntansi

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari output diatas, didapatkan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,223 dan output tersebut diperoleh nilai Adjusted R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,40 atau 40% yang artinya berpengaruh variabel independen (X) Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap variabel dependen (Y) Kepuasan Nasabah sebesar 40% dan 60% dipengaruhi variabel lainnya.

4.6 Pembahasan

Penelitian ini mengenai kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking pada bank syariah mandiri kc medan ahmad yani.

Pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang dilihat dari hasil nilai t hitung = 2.267 > dari t tabel yaitu 1.987. Dengan tingkat signifikan sebesar 0,02 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Besarnya nilai korelasi/hubungan (R) sebesar 0,223 dan output tersebut diperoleh nilai Adjusted R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,40 atau 40%

yang artinya berpengaruh variabel independen (X) Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap variabel dependen (Y) Kepuasan Nasabah sebesar 40% dan 60% dipengaruhi variabel lainnya.

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa Faktor yang dominan adalah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Didominasi oleh faktor kualitas sistem informasi akuntansi karena hal yang pertama membuat nasabah tertarik menggunakan produk mobile banking adalah kualitas sistem informasi akuntansi. Faktor kesadaran akan merek (mobile banking) dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Adanya pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah, hal ini menunjukkan mobile banking yang baik dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Hasil penelitian yang penulis dapatkan sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jaafreh (2017), dan Yuniar Putra Wardhana yang menyatakan bahwa Kualitas sistem informasi akuntansi yang terdapat pada aplikasi berbasis mobile banking memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

Untuk lebih mengetahui maka penulis akan menjelaskan jawaban responden hasil dari anket variable Y (Kepuasan Nasabah) dengan opsi jawaban Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Maka pernyataan pertama adalah saudara merasa puas dengan keamanan dari aplikasi berbasis mobile banking bank syariah mandiri kc medan ahmad yani, dengan opsi jawaban sangat setuju ada 13 nasabah, setuju 22 nasabah, netral 23 nasabah, tidak setuju 42 nasabah. Pernyataan selanjutnya mengenai saudara merasa puas dengan kemudahan yang diberikan oleh layanan mobile banking bank syariah mandiri,

dengan opsi jawaban nasabah menjawab sangat setuju 33 nasabah, setuju 61 nasabah, netral 6 nasabah. Adapun pernyataan mengenai Saudara merasa puas bertransaksi di mobile banking Bank Syariah Mandiri dengan opsi jawaban yang berbeda-beda diantaranya opsi jawaban responden sangat setuju sebanyak 41 nasabah, setuju 55 nasabah dan untuk netral 4 nasabah.

Pernyataan berikutnya mengenai saudara lebih memilih bertransaksi melalui mobile banking bank syariah mandiri dibandingkan dengan fitur elektronik banking lainnya dan opsi jawaban nasabah sangat setuju 33 nasabah, setuju 60 nasabah, netral 7 nasabah. Pernyataan selanjutnya mengenai saudara lebih yakin bertransaksi di mobile banking bank syariah mandiri dibanding mobile banking lain, dengan opsi jawaban nasabah sangat setuju 25 nasabah, setuju 62 nasabah, netral 13 nasabah.

Pernyataan selanjutnya mengenai kinerja mobile banking pada bank syariah mandiri sesuai dengan harapan saudara, dengan opsi jawaban responden sangat setuju 9 nasabah, setuju 49 nasabah netral 9 nasabah, tidak setuju 33 nasabah. Pertanyaan berikutnya mengenai fitur mobile banking bank syariah mandiri sudah sesuai dengan apa yang diharapkan saudara, dan opsi jawaban responden sangat setuju 5 nasabah, setuju 54 nasabah, netral 7 nasabah, dan tidak setuju 34 nasabah.

Jawaban kuesioer variable X (Kualitas Sistem Informasi Akuntansi) dengan opsi jawaban responden, dengan pernyataan pertama mengenai sistem informasi akuntansi di bank syariah mandiri memiliki kemudahan untuk diakses kapanpun saat dibutuhkan, dan jawaban yang diperoleh dari nasabah sangat setuju 20 nasabah, setuju 79 nasabah, dan netral 1 nasabah. Pernyataan selanjutnya mengenai sistem informasi akuntansi bank syariah mandiri memiliki kecepatan akses saat

digunakan dengan opsi jawaban sangat setuju 27 nasabah setuju 68 nasabah, dan netral 5 nasabah.

Pernyataan berikutnya mengenai sistem informasi akuntansi di bank syariah mandiri dapat menjamin kualitas data pada saat data disimpan dengan opsi jawaban sangat setuju 29 nasabah, setuju 56 nasabah dan netral 15 nasabah. Pernyataan selanjutnya mengenai bank syariah mandiri menyediakan laporan yang informative sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja yang memadai dengan opsi jawaban responden sangat setuju 38 nasabah, setuju 58 nasabah, dan netral 4 nasabah. Selanjutnya mengenai pernyataan sistem informasi akuntansi di bank syariah mandiri dapat menyajikan laporan sesuai dengan apa yang dibutuhkan, dengan opsi jawaban sangat setuju 41 nasabah, setuju 56 nasabah, dan untuk netral ada 3 nasabah.

Pernyataan selanjutnya mengenai format (sisi tampilan) sistem informasi akuntansi di bank syariah mandiri mudah ketika digunakan dengan opsi jawaban responden, sangat setuju 16 nasabah, setuju 67 nasabah, dan untuk jawaban netral sendiri ada 17 nasabah. Selanjutnya pernyataan mengenai adanya instruksi atau petunjuk yang jelas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada di bank syariah mandiri dengan opsi jawaban responden sangat setuju 21 nasabah, setuju 68 nasabah, dan netral ada 11 nasabah.

Pernyataan berikutnya mengenai sistem informasi akuntansi di bank syariah mandiri dapat menghasilkan informasi yang terbaru dengan tepat waktu maka dapat dilihat dari opsi jawaban responden sangat setuju ada 6 nasabah, setuju 78 nasabah, netral ada 13 nasabah, dan untuk tidak setuju ada 3 nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sistem informasi akuntansi memiliki hasil nilai t hitung = $2.267 >$ dari t tabel yaitu 1.987. Dengan tingkat signifikan sebesar $0,02 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah atau pengguna aplikasi berbasis mobile banking sebesar 40%, artinya variabel kualitas sistem informasi akuntansi mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak bank

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa bank lebih dekat terhadap masyarakat dengan memberikan kualitas sistem informasi yang memuaskan Pengguna aplikasi berbasis mobile banking atau nasabah dengan demikian nasabah merasa puas terhadap bank dan memiliki suatu kepercayaan dengan produk-produk dari bank untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya peneliti menyarankan untuk memperluas sampel yang digunakan dan menambah jumlah sampel yang ada, kemudian menambahkan variabel yang tidak hanya mengenai kepuasan nasabah pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Albert, Karl and Ron Zemke. 1985. *Service Amerika Doing Business in The New Economy*. Homewood, Illionois: Dow Jones-Irwin
- Astuti, Endang Kusuma. 2009. *Transaksi Terapeutik Dalam Upaya Pelayanan Medis di Rumah Sakit*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Chin, W.C. dan Todd, P.A. 1995. On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*, Vol. 19 No. 2, pp. 237-46.
- Davis,F.D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*.Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- DeLone, WH., dan McLean, ER. 1992. Information Systems Success: The Quest for th Dependent Variable. *Information System Research*, 3(1), 60-95
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar, 2003, *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Harahap, Seprida Hanum, (2017), *Sistem Informasi Akuntansi Lanjutan: Perdana Publishing: Medan*.
- Herlambang, A. D., & Dewayanti, A. (2018). Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi (JITIKA) STMIK ASIA Malang*, 12(01), 48–55.
- Jaafreh, A. B. (2017). Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA. *International Review of Management and Business Research*, October, 829–845
- Jogiyanto, H.M. (2010). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi Ketujuh. BPFE. Yogyakarta.
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen pemasaran, jilid I*, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.

- Maulana, R., Mailany, M., Syariah, P., Aceh, D. B., & Informasi, P. T. (2018). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap. 2, 146–155.
- Mariatul Adila, Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok). Strata Satu (S1). Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- Nelson, D., Nelson, R.Y., Concha Barrientos, M. and Fingerhut, M. 2005. The global burden of occupational noise-induced hearing loss. *The American Journal of Industrial Medicine*, pp.1-15.
- Oktaviani Satriyanti, E. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 2 (2), 171.
- Purnamasari, R. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Dan Implikasinya Pada Kepuasan Pengguna Akhir (Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten). 1–25.
- Kotler, Philip. 2006. *Marketing Management 12e*. Pearson International Edition. New Jersey 07458.
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. (Sugiyono, 2016).
- Wirahutama, Gomar. 2011, *Ambiguitas peran sebagai variable moderator terhadap hubungan antara kualitas system informasi dan kepuasan pengguna akhir software akuntansi pada DPKAD Kota Semarang*. skripsi, Undip.
- Wardhana, Y. P. (2015). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah*.
- Widodo, A., Putranti, H. R. D., & Nurchayati. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System). *Jurnal Media Ekonomi Dan Manajemen*, 31(2), 160–181.

Yamit, Z. 2002. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama.
Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII

Lampiran 1. Lembar Kuesioner

Nomor : -
Lamp : Kuesioner
Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/I

Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dalam rangka penyelesaian studi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU), dengan biodata sebagai berikut:

Nama : Desi Rahayu
Npm : 1605170006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Akuntansi

Pada saat ini sedang menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani".

Untuk itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjawab semua pertanyaan pada kuesioner yang terlampir secara jujur dan terbuka. Informasi yang diperoleh melalui kuesioner bersifat ilmiah dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan menyatakan pendapat dalam penelitian ini, saya ucapkan terimakasih.

Medan, Jan 2020

Desi Rahayu

KUESIONER

I. Profil Responden

Nomor Responden:

Nama:

Jenis Kelamin: a. Pria b. Wanita

Usia : a. 17 – 29 c. 42 – 55

b. 30 – 41 d. \geq 56

Pendidikan Terakhir:

a. SD/MI d. D3

b. SMP/MT e. S1/S2/S3

c. SMA/MA/SMK f. Tidak sekolah

Pekerjaan:

a. TNI/POLRI d. Petani

b. PNS e. Pelajar/Mahasiswa

c. Wiraswasta/Pengusaha f. Lainnya :.....

II. Screening

Apakah anda pernah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri?

a. Ya (Silahkan lanjutkan ke pertanyaan berikut)

b. Tidak (Berhenti disini dan terima kasih)

Seberapa sering anda menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri?

a. 1 kali c. 5 kali

b. 3 kali d. > 5 kali

Perangkat apa yang anda gunakan pada saat mengakses *mobile banking* Bank Syariah Mandiri?

a. Blackberry

b. Android

c. Iphone

d. Lainnya:.....

Jenis transaksi yang biasa anda lakukan?

- a. Transfer
- b. Pembelian
- c. Pembayaran
- d. Cek saldo

Jumlah transaksi yang Anda lakukan?

- a. Transaksi tidak setiap hari
- b. 1-3 transaksi/hari
- c. 4-6 transaksi/hari
- d. > 6 transaksi/hari

III. Petunjuk Pengisian

Berilah penilaian dengan hal-hal yang Bapak/Ibu/Sdr/I rasakan. Pilihlah dan berilah tanda centang (\checkmark) pada kolom yang telah disediakan. Alternatif jawaban terdiri dari:

Sangat Setuju: SS

Setuju: S

Netral: N

Tidak Setuju: TS

Sangat Tidak Setuju: STS

IV. Pertanyaan

Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Puas dengan pengalaman bertransaksi situs					
1	Saudara merasa puas dengan keamanan dari <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri					
2	Saudara merasa puas kemudahan yang diberikan oleh <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri					

3	Saudara merasa puas bertransaksi di <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri					
	Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain.					
4	Saudara lebih memilih bertransaksi melalui <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri dari pada fitur <i>Electronic Banking</i> lainnya					
5	Saudara lebih yakin bertransaksi di <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri daripada <i>mobile banking</i> lain					
	Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk setelah memakai produk					
6	Kinerja <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri sesuai dengan harapan saudara					
7	Fitur <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri sudah sesuai dengan apa yang diharapkan saudara					

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Sistem					
1	Sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri memiliki kemudahan untuk diakses kapanpun saat dibutuhkan.					
2	Sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri memiliki kecepatan akses saat digunakan.					
3	Sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri dapat menjamin kualitas data pada saat data disimpan.					
4	Bank Syariah Mandiri menyediakan laporan yang informatif sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja yang memadai.					
	Kualitas Informasi					
5	Sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri dapat menyajikan laporan sesuai kebutuhan perusahaan.					
6	Format (sisi tampilan) sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri mudah ketika digunakan.					
7	Adanya instruksi atau petunjuk yang jelas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada di Bank Syariah Mandiri.					
8	Cara kerja sistem informasi akuntansi mudah untuk dipahami.					
9	Sistem informasi akuntansi di Bank Syariah Mandiri dapat menghasilkan informasi yang terbaru dengan tepat waktu.					

Lampiran 2. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

5	4	4	4	5	4	4	30
4	4	5	4	3	4	4	28
5	5	4	5	4	4	2	29
3	4	3	4	4	2	4	24
5	5	3	5	4	4	4	30
2	4	4	4	3	2	5	24
4	5	4	5	4	4	4	30
4	4	4	4	3	4	4	27
4	4	3	4	3	4	5	27
5	5	4	5	4	2	4	29
2	4	5	4	4	5	4	28
4	5	4	5	4	4	5	31
2	4	4	4	3	4	4	25
5	5	4	5	4	4	2	29
3	3	5	3	4	4	2	24
2	3	3	3	3	3	2	19
2	4	4	4	4	2	4	24
3	5	5	5	5	5	5	33
5	4	5	4	3	5	2	28
3	4	5	4	4	4	4	28
4	4	4	4	5	4	5	30
2	3	4	3	3	3	4	22
5	5	4	5	4	4	4	31
2	4	4	4	5	2	4	25
3	3	4	3	4	5	2	24
2	5	4	5	5	2	2	25
5	3	4	3	4	4	4	27
2	3	5	3	4	4	2	23
3	4	4	4	4	4	4	27
2	5	4	5	5	2	4	27
5	5	4	5	4	3	2	28
3	4	4	4	4	5	2	26
3	5	5	5	5	4	2	29
4	4	4	4	4	2	4	26
5	5	5	5	5	4	4	33
2	5	4	5	4	2	2	24
2	4	5	4	5	4	4	28

5	4	5	4	5	2	4	29
2	4	5	4	3	5	4	27
2	4	5	4	5	2	4	26
2	4	4	4	5	4	2	25
5	5	4	5	5	2	4	30
2	4	5	4	5	4	2	26
3	4	5	4	5	2	4	27
3	4	5	4	4	2	4	26
5	4	5	4	4	4	2	28
2	5	4	5	4	2	4	26
2	4	5	4	5	3	2	25
2	4	5	4	5	2	2	24
2	4	5	4	5	4	2	26
3	4	5	4	4	4	3	27
4	4	5	3	4	4	4	28
2	4	4	4	4	4	4	26
2	4	4	4	4	4	4	26
2	4	5	4	4	4	4	27
2	4	4	4	4	4	2	24
2	5	5	5	4	4	2	27
4	5	4	5	5	2	2	27
2	5	5	5	5	2	2	26
3	5	4	5	5	2	4	28
3	4	4	4	4	2	4	25
4	4	4	4	4	2	4	26
3	4	4	4	4	3	2	24
2	4	5	4	3	4	3	25
4	5	5	5	3	4	2	28
2	5	5	5	4	4	2	27
4	5	4	5	4	4	2	28
3	5	4	5	4	5	2	28
2	4	4	4	5	5	2	26
4	4	5	4	3	5	4	29
2	4	5	4	3	2	4	24
4	4	4	4	4	3	4	27
2	4	4	4	4	3	4	25
3	4	4	4	4	4	4	27
4	5	5	5	4	4	4	31
2	5	5	5	4	4	4	29
4	4	4	4	5	4	4	29

3	4	4	4	5	2	4	26
3	4	4	4	5	2	4	26
4	4	4	4	4	2	4	26
2	4	4	4	4	3	2	23
3	4	5	4	4	2	3	25
4	4	5	4	4	2	2	25
2	4	5	4	4	2	3	24
4	4	4	4	4	2	3	25
2	4	4	4	4	2	3	23
3	4	4	4	4	2	3	24
2	4	4	4	4	3	2	23
3	4	5	4	4	2	2	24
4	5	4	5	4	4	4	30
2	5	5	5	4	4	4	29
3	5	5	5	4	4	4	30
4	4	4	4	4	2	4	26
2	4	4	4	4	2	4	24
3	4	4	4	4	4	4	27
2	4	4	4	4	4	4	26
4	5	5	5	4	4	4	31
2	5	5	5	3	4	4	28
2	5	5	5	4	4	2	27
2	5	5	5	4	4	2	27

Lampiran 3. Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)

Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)

4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
5	5	4	4	5	4	4	5	4	40
4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
4	3	4	4	5	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
5	5	4	4	4	4	4	4	5	39
4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
4	4	4	3	4	5	4	4	4	36
4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
5	5	4	4	4	4	5	4	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	3	5	3	4	4	4	5	4	36
4	3	4	4	3	4	5	4	4	35
4	5	3	3	4	3	3	4	4	33
3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
4	3	3	4	4	4	4	5	4	35
4	4	3	3	4	4	5	4	4	35
4	5	4	4	5	4	5	4	4	39
4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
4	4	4	4	4	3	3	3	2	31
4	4	4	5	4	3	3	3	3	33
4	4	4	5	4	3	3	4	3	34
4	4	4	5	4	3	4	4	3	35
5	5	4	5	4	4	3	4	3	37
5	5	3	4	5	4	3	4	2	35
5	5	4	4	4	4	4	4	3	37
4	5	3	4	5	3	4	4	4	36
4	4	3	5	5	3	4	4	4	36
4	4	4	5	5	4	4	4	4	38

5	4	4	5	4	5	4	4	4	39
5	4	4	4	4	5	4	4	3	37
5	5	3	4	4	4	4	4	3	36
4	4	3	4	5	5	4	5	3	37
4	4	4	5	5	5	4	4	2	37
4	4	4	5	4	5	4	4	4	38
4	4	5	5	5	4	5	4	4	40
4	4	5	4	4	3	5	4	4	37
4	4	4	4	5	3	5	4	4	37
4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
4	4	5	4	5	3	4	4	4	37
4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
4	4	5	4	5	4	5	4	4	39
5	4	5	4	5	3	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
4	4	4	5	4	4	4	5	4	38
4	5	4	5	5	4	4	5	4	40
4	5	5	5	4	4	4	3	4	38
4	5	5	5	5	3	4	5	4	40
5	4	5	5	5	5	4	5	4	42
5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
5	4	4	5	5	4	4	4	4	39
5	4	4	5	5	4	5	4	4	40
5	4	5	5	4	4	5	4	4	40
4	4	5	4	4	3	5	4	4	37
4	4	5	4	4	3	4	4	4	36
4	4	3	4	5	3	4	4	4	35
4	4	3	4	5	3	4	4	4	35
4	4	3	4	5	4	4	4	4	36
4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
4	4	5	5	4	4	4	4	4	38
4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
4	4	3	5	5	4	4	4	4	37
4	4	3	5	5	4	4	4	4	37
4	4	3	5	5	4	4	4	4	37
4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
4	4	5	5	5	4	4	4	4	39

4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
4	4	5	4	4	4	4	4	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
4	4	4	4	4	4	4	5	3	36
4	4	4	4	4	4	4	5	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
4	4	4	4	4	5	3	3	4	35
4	4	4	4	5	4	3	3	4	35
4	5	4	5	5	4	4	3	3	37
4	5	4	5	5	4	5	3	4	39
4	5	4	5	5	4	4	5	3	39
5	4	4	5	4	4	5	5	4	40
5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
4	4	4	5	4	5	5	4	4	39
4	4	5	5	4	5	3	5	4	39
4	4	5	4	4	5	4	5	4	39
4	5	5	4	5	5	5	5	4	42
4	5	5	4	5	4	3	5	4	39
4	4	5	4	4	5	5	4	4	39
4	5	5	4	5	4	5	5	4	41

Lampiran 4. REABILITAS

Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.499	7

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.499	9

Jenis Kelamin

Tabel 10
Identitas Responden (Jenis Kelamin)
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	64	64.0	64.0	64.0
Perempuan	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Usia

Tabel 11
Identitas Responden (Usia)
Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-29	30	30.0	30.0	30.0
30-41	38	38.0	38.0	68.0
42-55	22	22.0	22.0	90.0
≥ 56	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jenis Pekerjaan

Tabel 12
Identitas Responden (Jenis Pekerjaan)
Jenis Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	20	20.0	20.0	20.0
	Pengusaha	60	60.0	60.0	80.0
	Mahasiswa	10	10.0	10.0	90.0
	Lain-Lain	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis Transaksi

Tabel 13
Identitas Responden (Jenis Transaksi)
Jenis Transaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Transfer	68	68.0	68.0	68.0
	Pembelian	12	12.0	12.0	80.0
	Pembayaran	5	5.0	5.0	85.0
	Cek Saldo	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jumlah Transaksi

Tabel 14
Identitas Responden (Jumlah Transaksi)
Jumlah Transaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Transaksi tidak setiap hari	76	76.0	76.0	76.0
	1-3 Transaksi / hari	14	14.0	14.0	90.0
	6 Transaksi / hari	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Kualitas sistem informasi akuntansi	100	19	33	26.70	2.418	5.848
Kepuasan Nasabah	100	31	45	37.31	2.232	4.984
Valid N (listwise)	100					

Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.809	2.437		13.054	.000
	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	.206	.091	.223	2.267	.026

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.809	2.437		13.054	.000
	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	.206	.091	.223	2.267	.026

Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.223 ^a	.050	.040	2.187