

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN
MOBILE BANKING PADA BANK CIMB NIAGA SYARIAH
CABANG GATOT SUBROTO KOTA MEDAN**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*



OLEH :

NAMA : MAZAYA NADHIRA
NPM : 2005170162
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



UMSU

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

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 29 Agustus 2024, pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya,

MEMUTUSKAN

Name : MAZAYA NADHIRA
NPM : 2005170162
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI MANAJEMEN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPuasan NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA BANK CIMB NIAGA SYARIAH CABANG CA DOT SUBROTO ROTA MEDAN

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

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

f. Dr. Widia Astuti, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., QIA)

(M. Firza Alpi, S.E., M.Si)

Pembimbing

UMSU
(Seprida Hanum Harahap, S.E., S.S., M.Si.)

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA)

(Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR ini disusun oleh :

Nama : MAZAYA NADHIRA
N.P.M : 2005170162
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI MANAJEMEN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA BANK CIMB NIAGA SYARIAH CABANG GATOT SUBROTO KOTA MEDAN.

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan Tugas Akhir.

Medan, Agustus 2024

Pembimbing Skripsi



(SEPRIDA HANUM HARAHAHAP, S.E., S.S., M.Si)


Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



Prof. Dr. Hj. ZULIA HANUM, S.E., M.Si.)



(Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Mazaya Nadhira
NPM : 2005170162
Dosen Pembimbing : Seprida Hanum Harahap, S.E., S.S., M.Si
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	perbaiki latar belakang Skripsi perbaiki identifikasi masalah	29/7/2024	Sh
Bab 2	perbaiki daftar teori / tambahkan perbaiki tambahan penelitian terdahulu kerangka konseptual	30/7/2024	Sh
Bab 3	perbaiki definisi operasional " - teknik analisis data	30/7/2024	Sh
Bab 4	perbaiki analisis data " pembahasan	5/8/2024	Sh
Bab 5	perbaiki kesimpulan dan saran	7/8/2024	Sh
Daftar Pustaka	perbaiki daftar pustaka	7/8/2024	Sh
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Selesai bimbingan / Ace	15/8/2024	Sh

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

(Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si.)

Medan, Agustus 2024
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(Seprida Hanum Harahap, S.E., S.S., M.Si)



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

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Lengkap : Mazaya Nadhira
N.P.M : 2005170162
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Dengan ini menyatakan bawah tugas akhir saya yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan.**” adalah bersifat asli (*original*), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



Mazaya Nadhira

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Bank Cimb Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan

Mazaya Nadhira

Program Studi Akuntansi

E-mail : mazayanad@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi berbasis mobile banking pada Bank Cimb Niaga Syariah cabang gatot subroto kota Medan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Pendekatan assosiatif ialah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh antar variabel yang satu dengan yang lainnya. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Path Analysis, Partial Least Square (PLS) dan Uji Hipotesis. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *software* Smart PLS 4.1 untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi akuntansi maka akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang akan semakin baik.

Kata Kunci : kualitas sistem informasi akuntansi dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

The Influence of Accounting Information System Quality on Customer Satisfaction in Using Mobile Banking at Cimb Niaga Syariah Bank Branches Gatot Subroto, Medan City

Mazaya Nadhira

Accounting Study Program

E-mail : mazayanad@gmail.com

The aim of this research is to test and analyze the influence of the quality of the accounting information system on customer satisfaction using mobile banking-based applications at Bank Cimb Niaga Syariah, Gatot Subroto branch, Medan City. The approach used in this research is an associative approach. An associative approach is an approach that uses two or more variables to determine the relationship or influence between one variable and another. The sample in this study was 100 respondents using the Slovin formula. The data collection technique in this research uses a questionnaire technique. The data analysis technique in this research uses Path Analysis, Partial Least Square (PLS) and Hypothesis Testing. Data processing in this research uses Smart PLS 4.1 software to test the hypotheses proposed in the research. Based on the calculation results, it shows that the quality of the accounting information system has a positive and significant effect on customer satisfaction. This shows that the higher the quality of the accounting information system, the better the effect on customer satisfaction.

Keywords: quality of accounting information systems and customer satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta memberikan kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan”**.

Sholawat beriring salam penulis persembahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabat, keluarga sampai kepada umatnya yang mengikuti jejak langkah mereka dengan baik. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di *yaumul kiyamah*. Aamiin.

Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak terlepas dari do’a, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada Allah SWT dan kedua orang tua, Bapak Arifin Siregar, SE., M.M. (Alm) selaku ayah penulis dan Ibu Mefry Rangkuti, S.E. (Almh) selaku ibu penulis yang telah meninggal dunia sebelum penulis menjalani penyusunan tugas akhir ini.

Ibu semasa hidupnya selalu memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi, semangat dan tiada henti selalu mendo’akan kelancaran penulis dalam menjalani

pendidikan ini, sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan ayah dan ibu ditempat yang paling mulia disisi Allah SWT, serta ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Riva Ubar Harahap, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Seprida Hanum Harahap, SE., SS., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan arahan selama membimbing penulis.
8. Ibu Dr. Maya Sari SE., M.Si., Ak selaku dosen PA yang telah membantu dan membimbing penulis dalam masalah perkuliahan.

9. Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis dalam masalah perkuliahan
10. Seluruh staff / pegawai biro akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan berkas dan administrasi.
11. Teman – teman serta sahabat penulis yang membantu serta memberikan dorongan dan motivasi dalam pembuatan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis memanjatkan doa kepada Allah SWT agar amal dan kemurahan hati pihak yang disebutkan di atas diberi pahala yang berlipat ganda baik di dunia maupun di akhirat. Tugas akhir ini tidak luput dari berbagai kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang banyak bagi seluruh pihak.

Medan, 15 Agustus 2024

Penulis



MAZAYA NADHIRA

2005170162

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Mobile Banking.....	9
2.1.1 Pengertian Mobile Banking	9
2.2 Kepuasan Nasabah	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah Aplikasi Mobile Banking	10
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah Aplikasi Mobile Banking	11
2.2.3 Faktor Tingkat Kepuasan Nasabah Aplikasi Mobile Banking.....	12
2.2.4 Indikator Kepuasan Nasabah Aplikasi Mobile Banking.....	13
2.3 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	14

2.3.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.....	14
2.3.2 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi	14
2.3.3 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	15
2.3.4 Dimensi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.....	15
2.3.5 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.....	16
2.4 Penelitian Terdahulu	17
2.5 Kerangka Konseptual.....	19
2.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	20
2.6 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Definisi Operasional	23
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.4.1 Populasi Penelitian.....	25
3.4.2 Sampel Penelitian.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	27
3.6.1.1 Uji Validitas	27
3.6.3.1 Uji Reliabilitas	28
3.6.2 Analisis SEM (Structural Equation Modeling).....	28
3.6.2.1 Analisis Model Pengukuran (Outer Mode).....	28

3.6.2.2 Analisis Model Pengukuran (Inner Mode).....	30
3.6.3.3 Uji Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	32
4.1 Deskripsi Data.....	32
4.1.1 Identitas Responden	33
4.1.2 Analisis Variabel Penelitian.....	35
4.1.2.1 Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)	35
4.1.2.2 Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	37
4.2 Analisis Data	39
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	39
4.2.1.1 Uji Validitas	39
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	39
4.2.2 Analisis SEM (Structural Equation Modeling).....	40
4.2.2.1 Analisis Model Pengukuran (Outer Mode).....	40
4.2.2.2 Analisis Model Pengukuran (Inner Mode).....	44
4.2.3 Uji Hipotesis	45
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	46
4.3.1 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah	46
BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	50
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	51

DAFTAR PUSTAKA.....52

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional	23
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	24
Tabel 3.3 Skala Likert	27
Tabel 4.1 Skala Likert	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.5 Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Tanggapan Responden	35
Tabel 4.6 Skor Kuesioner Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.....	36
Tabel 4.7 Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Convergent Validity	41
Tabel 4.11 Uji Discriminant Validity	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Composite Reliability	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Cronbach's Alpha.....	44
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi	45
Tabel 4.15 Hasil Hipotesis	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	21
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, lembaga keuangan, termasuk Bank CIMB Niaga Syariah, dihadapkan pada tantangan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan layanannya agar tetap relevan di mata nasabah. Dalam hal ini, penerapan teknologi informasi tidak hanya menjadi keharusan tetapi juga sebuah keunggulan kompetitif. Aplikasi berbasis *mobile banking* menjadi salah satu inovasi yang sangat penting dalam memberikan kemudahan akses, efisiensi, dan kenyamanan bagi nasabah. (Suwarni et al., 2022)

Di Sumatera Utara *mobile banking* bukanlah hal yang asing lagi, karena telah menjadi bagian dari inovasi perbankan dalam mengikuti persaingan bisnis global. Oleh karena itu, institusi-institusi perbankan berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada para nasabahnya dengan memberikan fasilitas perbankan, berupa layanan *mobile banking* untuk melakukan transaksi atau bisnis. Penggunaan jaringan seluler untuk kepentingan transaksi komersial dinilai cukup aman, karena identitas pengguna lebih jelas, satu nomor ponsel hanya digunakan oleh satu orang.

Keamanan juga termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Keamanan merupakan suatu keadaan yang dikatakan bebas dari bahaya. Artinya jika keamanan memiliki proteksi yang menjamin transaksi pelanggan berjalan aman dan lancar, kemudahan bertransaksi maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan (Kinasih, 2012). Keamanan sistem

informasi mencegah adanya ancaman terhadap sistem serta untuk mendeteksi akibat segala kerusakan, keamanan yang dimiliki sistem akan mendorong minat pengguna sistem informasi akuntansi karena keamanan data dapat dipercaya dan memberikan keuntungan bagi pengguna (Wibowo et al., 2015).

Selain *m-banking*, salah satu sistem yang berada diperbankan adalah sistem informasi akuntansi (SIA) yaitu kumpulan dari berbagai macam sumber daya yaitu manusia dan juga peralatan yang memang dibuat untuk mengubah data keuangan dan juga data lainnya menjadi sebuah informasi yang berguna bagi penggunanya. Pada dasarnya suatu sistem informasi yang berbasis komputer diarahkan untuk menyajikan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, dan teruji. (Henny Zurika Lubis & Shahara Rambe, 2021). Kualitas Sistem informasi akuntansi dapat dikatakan efektif dan efisien apabila sistem tersebut menghasilkan informasi yang baik dan tidak membutuhkan banyak waktu dalam proses pekerjaannya. Pada dasarnya apabila kualitas SIA semakin baik, maka akan semakin tepat pula informasi yang diterima nasabah sehingga semakin baik kualitas SIA akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah (Firman & Rahayu, 2020).

Dengan pertumbuhan pesat penggunaan perangkat *mobile* di masyarakat, nasabah semakin mengandalkan aplikasi *mobile banking* sebagai sarana utama untuk melakukan transaksi keuangan sehari-hari. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* menjadi krusial. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi Bank CIMB Niaga Syariah Cabang

Gatot Subroto Kota Medan dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan guna memenuhi harapan dan kebutuhan nasabahnya.

Kualitas sistem informasi akuntansi, merujuk pada kemampuan sistem dalam memberikan informasi keuangan secara akurat dan tepat waktu. Saat ini dan masa yang akan datang, perusahaan pemerintah maupun swasta harus menetapkan tata kelola yang baik agar dapat bertahan dan bersaing didalam persaingan bisnis. Perusahaan juga perlu membutuhkan teknologi informasi dan sistem informasi akuntansi sebagai penunjang kegiatan perusahaan. (Zulia Hanum & Rizky Putri Mahfuz, 2023). Keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam aspek ini dapat memberikan dampak positif pada efisiensi proses akuntansi dan transparansi informasi keuangan bagi nasabah. Kualitas layanan yang baik melibatkan kecepatan, responsifitas, dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Nasabah tidak hanya mengevaluasi fungsionalitas teknis, tetapi juga kenyamanan dan kepuasan dalam berinteraksi dengan layanan perbankan. Keamanan sistem menjadi fondasi kepercayaan nasabah terhadap aplikasi mobile banking. Keamanan yang kokoh akan melibatkan perlindungan data pribadi, enkripsi transaksi, dan sistem deteksi keamanan yang canggih. Dalam konteks ini, nasabah akan lebih cenderung menggunakan aplikasi mobile banking jika mereka yakin bahwa informasi pribadi dan keuangan mereka terlindungi dengan baik. (Dinda Anggraeni, 2022).

Tranformasi digital terus dilakukan oleh PT Bank CIMB Niaga Tbk. Bank swasta ini meluncurkan aplikasi Octo Mobile, yang merupakan perubahan dari aplikasi *Go Mobile* sebelumnya. Peluncuran ini menandai pergeseran platform

CIMB Niaga dari hanya aplikasi perbankan mobile menuju perbankan digital dengan fitur lengkap yang memungkinkan mereka untuk melayani berbagai aktivitas finansial nasabah dan memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa.

Pada tanggal 10 Januari 2024, peneliti melakukan *survey* pendahuluan terhadap 30 orang pengguna *mobile banking octo mobile* dari CIMB Niaga Syariah. Dari hasil *survey* tersebut, *Octo Mobile* menerima beberapa keluhan dari pengguna yaitu, jaringan eror yang sering dialami pengguna. Tidak diragukan lagi, keadaan ini sangat menghambat transaksi, yang pada awalnya tampaknya mudah, menjadi lebih sulit. kemudian penarikan uang tunai tanpa kartu. Jika koneksi smartphone tidak stabil, proses tidak akan berhasil. Akibatnya, pengguna disarankan untuk tetap memiliki kartu fisik. Dengan kemampuan login cepat melalui *face id* dan sidik jari, *Octo Mobile* menawarkan keuntungan yang signifikan bagi pengguna karena dapat menghemat waktu.

Namun, pengguna mungkin menghadapi kesulitan jika harus *login* secara manual karena mereka mungkin melupakan password m- banking. Lalu masalah *login*, redudansi tombol, tombol *back* yang tidak berfungsi selama transaksi, terkadang, mengalami eror yang membuat tabungan tidak dapat dilihat, aplikasi mengalami bug yang membuatnya tidak dapat dibuka dan pengguna mengeluh untuk pembukaan blokir aplikasi *Octo Mobile* harus datang ke kantor cabang.

Mobile banking juga meningkatkan peluang kejahatan dan mengancam keamanan nasabah. Salah satunya adalah kebocoran data. Seperti yang terjadi

pada Februari 2023, terjadi pembobolan rekening tiga orang nasabah prioritas yang dilakukan oleh pegawai yang menjabat sebagai Relationship Manager dengan cara menawarkan dan menjual produk obligasi pemerintah dengan fix rate 9,5% setiap bulan. Namun saat korban meminta pencairan serta keuntungan tersebut, pegawai tersebut tidak dapat menyerahkannya. Kemudian nasabah tersebut melakukan konfirmasi ulang kepada pihak bank dan ternyata, transaksi jual beli obligasi yang dilakukan pegawai tersebut tidak tercatat pada sistem perbankan bank CIMB Niaga. Kekurangan dari sistem mobile banking tersebut membuat pihak penyedia jasa layanan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas layanan yang disediakan demi meningkatkan kepuasan terhadap nasabah karna dalam penggunaan mobile banking tak jarang terdapat kendala dan risiko yang disebabkan karena suatu masalah yang terjadi. (Riri Rahayu, 2023)

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh keamanan. Karena keamanan sistem informasi mencegah ancaman terhadap sistem serta mengidentifikasi konsekuensi dari kerusakan, pengguna akan lebih tertarik untuk menggunakan sistem informasi akuntansi karena keamanan data yang dapat diandalkan dan memberikan keuntungan bagi pengguna (Wibow, 2012).

Penelitian ini didasari oleh kebutuhan Bank CIMB Niaga Syariah untuk memahami sejauh mana implementasi teknologi informasi dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, Bank CIMB Niaga Syariah diharapkan dapat meningkatkan strategi bisnisnya, memberikan

layanan yang lebih baik, dan mempertahankan kepercayaan nasabah di tengah persaingan yang semakin ketat di industri perbankan modern.

Dari Latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat diperoleh informasi tentang permasalahan sebagai berikut :

1. Salah satu masalah yang dapat terjadi adalah ketidakcocokan data antara aplikasi *mobile banking* dan sistem informasi akuntansi di belakangnya. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam mencatat transaksi atau perbedaan saldo yang tidak diinginkan, mengakibatkan ketidakseimbangan informasi di dalam aplikasi.
2. Aplikasi *mobile banking* dapat menghadapi masalah ketidakstabilan dalam koneksi dengan server bank. Ketidakstabilan ini dapat menyebabkan gagalnya pembaruan data atau transaksi yang sedang dilakukan oleh pengguna, mengakibatkan ketidakakuratan informasi dan pengalaman pengguna yang buruk.
3. Terdapat masalah dalam fungsi keamanan aplikasi *mobile banking* yang dapat memberikan celah bagi potensi serangan keamanan. Keterbatasan ini mungkin mencakup kurangnya kontrol akses yang

memadai atau sistem deteksi yang tidak cukup kuat, mengakibatkan risiko kebocoran informasi pribadi dan finansial nasabah.

4. Aplikasi *mobile banking* mungkin tidak selalu sepenuhnya kompatibel dengan berbagai perangkat atau sistem operasi, mengakibatkan masalah kinerja atau tampilan. Ini dapat menciptakan ketidakpuasan pengguna dan menyulitkan nasabah yang menggunakan perangkat atau platform yang tidak didukung sepenuhnya.
5. Nasabah mengeluhkan, untuk pembukaan pemblokiran aplikasi Octo Mobile harus datang ke kantor cabang dan tidak bisa diurus secara online.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka 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 yang dikemukakan diatas, maka tujuan 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

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi berdampak pada kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking pada bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan. Selain itu, diharapkan penelitian ini akan berfungsi sebagai sarana untuk mengembangkan disiplin ilmu yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini akan memberikan kesempatan kepada penulis untuk mempelajari dan mengembangkan diri dalam memecahkan masalah di dunia nyata, serta untuk berkontribusi pada pengimplementasian yang terjadi di suatu bank. Khususnya, penelitian ini akan meneliti tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking pada bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan.

b. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan, serta pengetahuan khususnya ilmu akuntansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini akan digunakan sebagai referensi dan perbandingan untuk penelitian lain yang berkaitan dengan

kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking pada bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Mobile Banking

2.1.1 Pengertian Mobile Banking

Menurut Riswandi (2015:83), mobile banking adalah fasilitas yang ditawarkan oleh bank yang memudahkan masyarakat melakukan transaksi keuangan dan non-keuangan dengan menggunakan handphone yang berbasis internet. Menurut Bank Indonesia (BI), mobile banking adalah transaksi keuangan yang dilakukan melalui perangkat mobile pribadi, biasanya melalui smartphone, yang dananya berasal dari tabungan nasabah di bank. Selain itu, menurut OJK, mobile banking merupakan transaksi perbankan yang dilakukan melalui perangkat seluler.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa mobile banking adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh perbankan untuk membantu pelanggan bertransaksi dan mengakses informasi keuangan mereka, seperti cek saldo, transfer, lokasi ATM, dan transaksi lainnya. Contoh layanan mobile banking cimb niaga Syariah antara lain adalah sebagai berikut :

1. Pembukaan rekening, yaitu dengan mengunggah foto KTP dan NPWP.
2. Pembukaan deposito dan tabungan berjangka yang sama seperti membuka rekening.
3. Melakukan transaksi dengan metode apapun, mulai dari *real-time*, SKN (Sistem Kliring Nasional), dan RTGS (*Real Time Gross*

4. *Settlement*). Serta dapat melakukan transfer valuta asing ke dalam dan luar negeri.
5. Pengisian Pulsa, paket data, saldo PLN dan *e-wallet*, seperti Gopay, OVO, dan Linkaja! Dapat dilakukan dengan mudah.
6. Pembayaran tagihan seperti membayar kartu kredit, KTA (Kredit Tanpa Agunan), PLN, dengan *mobile banking*.
7. Dapat melakukan transaksi di *merchant* manapun hanya dengan *scan QR* yang terdapat di *mobile banking*. Selain itu, tarik dan setor tunai juga tetap dapat dilakukan meski tanpa kartu.

2.2 Kepuasan Nasabah

2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah Aplikasi Mobile Banking

Menurut Kasmir (2014:257), kepuasan pengguna terhadap pelayanan adalah hal penting dalam melayani pengguna. Puas berarti pengguna akan merasa bahwa mereka dapat memenuhi semua keinginan mereka dengan cepat dan tepat waktu. Kepuasan nasabah terjadi saat kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah terpenuhi sesuai dengan ekspektasi mereka. Ketika nasabah merasa puas dengan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan suatu bisnis, mereka cenderung lebih mungkin menjadi pelanggan setia. (Edisah Putra Nainggolan, Tiffanycia, Ricky Rafii Ritonga, Shelly Kho & Kenny Anselmus, 2023). Menurut Sumarwan (2017:387), Sikap pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan disebut kepuasan pengguna. Sikap ini Dapat ditentukan oleh apakah pengguna senang atau kecewa dengan pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan nasabah membawa dampak yang besar bagi perusahaan. Menjadi referensi bagi perusahaan untuk mengajak orang lain untuk menggunakan produk tersebut dan menjadi nasabah loyal. Hal ini tentu membawa dampak besar bagi kelangsungan dan perkembangan perusahaan di masa yang akan datang. Begitu juga sebaliknya, apabila nasabah tidak merasa puas akan produk yang digunakannya maka perusahaan tersebut akan ditinggalkan dan dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan. (Asrizal Efendy Nasution & Satria Mirsyah Affandy Nasution, 2021)

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah pendapat orang yang puas dengan produk yang telah disediakan perbankan dan tidak peduli apa yang dihasilkan oleh perusahaan. Pertimbangan nilai ini akan menentukan bentuk bisnis yang perlu dikembangkan ketika pengguna memikirkan apa yang akan dibelinya dan apa yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

2.2.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah Aplikasi Mobile Banking

Beberapa metode untuk mengukur kepuasan nasabah, menurut Tjiptono dan Chandra (2016:219), adalah sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Pengguna dapat memberikan kritik, saran, keluhan dan masukan yang berharga dapat diberikan kepada perusahaan melalui data yang diperoleh. Ini memungkinkan perusahaan untuk bereaksi dengan cepat terhadap masalah yang muncul.

2. Ghost Shopping

Mempekerjakan ghost shopper untuk bertindak sebagai pelanggan dan pesaing potensial perusahaan adalah cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Mereka diminta untuk melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalaman mereka dengan produk dan layanan perusahaan dibandingkan dengan pesaing.

3. Analisis pengguna yang hilang

Menghubungi pengguna yang telah menghentikan pembelian adalah sesuatu yang mungkin bagi bisnis untuk mengetahui mengapa hal itu terjadi dan membuat kebijakan perbaikan atau penyempurnaan berikutnya.

4. Survei Kepuasan Pengguna

Sebagian besar perusahaan melakukan penelitian kepuasan pengguna melalui survei yang dikirim melalui telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung.

2.2.3 Faktor Tingkat Kepuasan Nasabah Aplikasi Mobile Banking

Menurut Indrasari (2019:87-88), lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna yaitu:

1. Kualitas produk, pengguna akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pengguna akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka.

3. Emosional, Pengguna akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum pada mereka jika mereka memakai produk tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga, Produk dengan kualitas yang sama dengan harga yang lebih rendah menawarkan nilai yang lebih besar bagi konsumen.
5. Biaya, pengguna cenderung puas dengan produk jika mereka tidak perlu membuang waktu atau mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan produk tersebut. ATM menunjukkan bagaimana pengguna senang dengan kemudahan perbankan.

2.2.4 Indikator Kepuasan Nasabah Aplikasi Mobile Banking

Menurut Indrasari (2019:92), ada tiga indikator untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu:

1. Kesesuaian harapan, yang berarti kepuasan pelanggan didasarkan pada kesesuaian atau ketidaksesuaian antara kinerja perusahaan yang sebenarnya dan harapan pelanggan.
2. Minat berkunjung kembali, yang berarti kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali layanan perusahaan.
3. Kesiediaan untuk merekomendasikan, kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menanyakan apakah mereka akan merekomendasikan barang atau jasa tersebut kepada orang lain.

2.3 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.3.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi menurut Maya Sari & Widya astuti (2021), adalah sistem yang dimaksudkan untuk melakukan proses data dan pelaporan tentang kegiatan keuangan baik secara terkomputerisasi maupun manual. Untuk memenuhi kebutuhan informasi dari pihak eksternal maupun internal, sistem informasi harus dirancang sebaik mungkin. Sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan kualitas laporan keuangan dan menjadi tolak ukur manajemen dalam pengambilan keputusan. (Seprida Hanum Harahap, 2024). Kemudian, sistem informasi akuntansi memiliki tugas untuk melindungi kekayaan dan harta perusahaan, memberikan informasi kepada pihak eksternal, menilai kinerja pegawai, memberikan data masa lalu untuk kepentingan audit, memberikan informasi untuk penyusunan dan evaluasi anggaran organisasi, dan memberikan informasi yang diperlukan untuk kegiatan perencanaan dan pengendalian.

2.3.2 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi harus dirancang dengan cara yang memenuhi kebutuhan informasi karena informasi akuntansi membantu pengambilan keputusan manajemen. Menurut Mardi (2011) dan Paulus (2016), ada tiga tujuan sistem informasi akuntansi, yaitu:

1. Memenuhi setiap tanggung jawab sesuai dengan wewenang yang diberikan kepada seseorang.

2. Menggunakan setiap informasi yang dihasilkan untuk membantu pengambilan keputusan manajemen.
3. Menjamin kelancaran operasional harian perusahaan.

2.3.3 Pengertian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas sistem informasi akuntansi ditentukan oleh integrasi dan koordinasi antara berbagai bagian sistem informasi akuntansi, termasuk hardware, software, brainware, prosedur, basis data, jaringan komputer, dan komunikasi data Purnamasari (2015). Menurut Krismiaji (2015:15), kualitas sistem informasi akuntansi adalah proses mengubah informasi akuntansi menjadi informasi yang berkualitas tinggi yang bermanfaat bagi para pembuat keputusan

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah kumpulan dari semua komponen sistem informasi akuntansi yang menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi untuk orang-orang di dalam dan di luar perusahaan.

2.3.4 Dimensi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Doll dan Torkzadeh (2012:8), kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat diukur dengan menggunakan dimensi berikut:

1. Kelengkapan, yang menunjukkan kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi yang digunakan mampu memberikan informasi yang lengkap.
2. Keakuratan, yang menunjukkan kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi yang digunakan mampu memberikan informasi yang akurat

3. Kemudahan, yang menunjukkan kepuasan pengguna karena sistem informasi akuntansi yang digunakan mudah digunakan.
4. Ketepatan, kepuasan pengguna tergantung pada ketepatan informasi yang dihasilkan dari sistem akuntansi.

2.3.5 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Indikator kualitas sistem meliputi :

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

Sedangkan indikator kualitas informasi meliputi :

1. 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.
2. Accuracy (keakuratan) yaitu kemampuan sistem informasi akuntansi yang dihasilkan dalam kekurangan informasi.
3. Format (format) yaitu sisi tampilan sistem informasi akuntansi mudah ketika digunakan.

4. 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.
5. Timeliness (ketepatan waktu) yaitu informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi memiliki ketepatan waktu.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel berikut menunjukkan hasil penelitian sebelumnya tentang hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem dengan kepuasan pengguna yang peneliti jabarkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Rizka Rahmadia Dalimunthe, Shita Tiara, Reza Hanafi Lubis (2019)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT BNI Syariah Cabang Medan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, Kualitas sistem informasi akuntansi pada PT BNI Syariah Cabang Medan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan
2	Jefri Wandu, Syamsul Bachri, Benyamin Parubak (2020)	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah BNI Menggunakan Mobile Banking	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi keuntungan dan persepsi keamanan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah Bank BNI dalam menggunakan <i>mobile banking</i> pada BNI cabang Palu.
3	Jangky Dausat, Rois Arifin, Afi Rahmat Slamet (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Gojek di Kelurahan Tlogomas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Layanan, Harga dan Kualitas Sistem Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

		Malang)	
4	Desi Rahayu (2020)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan menyatakan adanya pengaruh signifikan antara kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah atau pengguna aplikasi berbasis mobile banking
5	Novia Iraya Siregar (2023)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking

Tabel di atas menunjukkan beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya oleh Rizka Rahmadia Dalimunthe, Shita Tiara, dan Reza Hanafi Lubis (2019) menggunakan variabel yang sama, yaitu kualitas sistem informasi akuntansi, sementara perbedaan terletak pada subjek penelitian, namun tempat penelitian sama-sama di perbankan, tetapi bedanya penelitian sebelumnya di Bank BUMN sedangkan penelitian ini di Bank Syariah.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Jefri Wandu, Syamsul Bachri, dan Benyamin Parubak (2020), penelitian ini tidak menggunakan variabel kualitas Sistem Informasi Akuntansi namun fokus penelitian keduanya adalah nasabah yang menggunakan layanan perbankan mobile. Penelitian sebelumnya dilakukan di bank BUMN dan penelitian ini dilakukan di bank Syariah.

Penelitian Jangky Dausat, Rois Arifin, Afi Rahmat Slamet (2021), memiliki persamaan variable yaitu pada kualitas sistem informasi dan perbedaannya yaitu tidak menggunakan variable Kualitas Layanan, dan Harga serta penelitian terdahulu pengguna aplikasi gojek sedangkan penelitian ini pengguna mobile banking.

Penelitian Desi Rahayu (2020) menggunakan variable yang sama. Subjek penelitian keduanya adalah nasabah yang menggunakan layanan perbankan mobile. Namun, penelitian sebelumnya dilakukan di bank BUMN dan penelitian ini dilakukan di bank Swasta Syariah serta tahun penelitiannya berbeda. Dan penelitian Novia Iraya Siregar (2023) menggunakan 1 variabel yang sama yaitu kualitas sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking, yang membedakannya yaitu penelitian sekarang tidak menggunakan variabel kualitas layanan dan keamanan sistem. Subjek penelitiannya sama yaitu nasabah pengguna mobile banking, namun perbedaannya yaitu penelitian ini dilakukan di Bank Swasta Syariah dan penelitian terdahulu dilakukan di Bank BUMN.

2.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan model tentang teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2013). Kerangka konseptual memberikan gambaran terkait hubungan antara variabel-variabel yang digunakan, diteliti dan dianalisis dalam suatu penelitian. Berdasarkan pada kerangka konseptual, dapat dijelaskan bahwa variabel independen yang diteliti yaitu kualitas sistem informasi akuntansi.

Sedangkan variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan tinjauan teoritis dan berdasarkan kajian yang relevan dari penelitian terdahulu seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dalam memberikan gambaran kerangka konseptual pada bagian ini dapat dikembangkan sebagai berikut :

2.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Krismiaji (2015:15), kualitas sistem informasi akuntansi adalah proses mengubah informasi akuntansi menjadi informasi yang berkualitas tinggi yang bermanfaat bagi para pembuat keputusan. Menurut Kasmir (2014:257), kepuasan pengguna terhadap pelayanan adalah hal penting dalam melayani pengguna. Puas berarti pengguna akan merasa bahwa mereka dapat memenuhi semua keinginan mereka dengan cepat dan tepat waktu. Kepuasan nasabah terjadi saat kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah terpenuhi sesuai dengan ekspektasi mereka. Kepuasan nasabah membawa dampak yang besar bagi perusahaan. Menjadi referensi bagi perusahaan untuk mengajak orang lain untuk menggunakan produk tersebut dan menjadi nasabah loyal. Hal ini tentu membawa dampak besar bagi kelangsungan dan perkembangan perusahaan di masa yang akan datang.

Dalam mengukur sebuah kesuksesan, salah satu alat ukur dalam sistem informasi yaitu pengguna (end-user satisfaction). Berbagai alat ukur dapat digunakan dalam mengukur suatu kepuasan pengguna sistem informasi, salah satunya adalah dimensi *serqual* yang dikemukakan oleh Parasunan (2002). Mobile banking menggunakan empat dimensi yang ada yaitu: Reliability

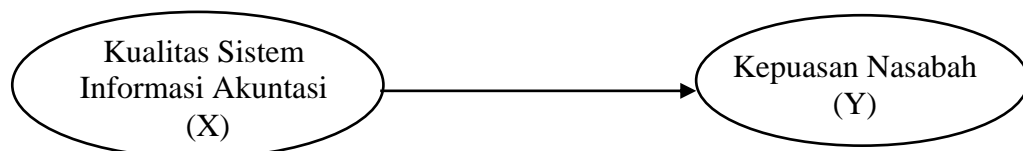
(keandalan), responsiveness (kecepatan akses), assurance (keyakinan), dan empathy (empati).

Kualitas sistem informasi akuntansi (SIA) berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking. Sistem informasi akuntansi yang baik memastikan keandalan, keamanan, dan akurasi data, serta kemudahan penggunaan aplikasi. Ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan cepat, aman, dan efisien, yang meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan mereka terhadap layanan. Dengan fitur yang lengkap dan performa yang konsisten, sistem informasi akuntansi yang berkualitas akan menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan kepuasan yang lebih tinggi serta cenderung loyal terhadap layanan perbankan tersebut.

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

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual



Berdasarkan Gambar 2.1, Kerangka Konseptual ini mencakup hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi (X) dengan kepuasan pengguna

(Y). Dalam konteks ini, dapat diasumsikan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memiliki dampak terhadap kepuasan nasabah. Studi ini dilakukan untuk mengevaluasi dan mengukur sejauh mana komponen dari kualitas sistem informasi akuntansi mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikannya, yaitu aplikasi mobile banking.

2.6 Hipotesis

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 Cimb Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif, menurut Wiratna Sujarweni (2020:49-50), adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Peneliti mengumpulkan data dari lokasi penelitian melalui survei dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif yang merupakan jenis penelitian dengan mengumpulkan dan menganalisis data melalui angket. Menurut Irfan (2014), Permasalahan dalam penelitian ini dapat ditentukan di awal penelitian sehingga bersifat hipotesis atau dugaan awal terhadap permasalahan berdasarkan apa yang dikatakan teori.

3.2 Definisi Operasional

Tabel 3.1

Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)	Kualitas sistem informasi akuntansi adalah kemampuan sistem untuk memberikan informasi keuangan yang akurat, relevan, tepat waktu dan memudahkan pengguna sistem tersebut untuk memastikan efisiensi dalam pengelolaan data keuangan.	Indikator Kualitas Sistem : 1. Sistem 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)	Likert

Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah terhadap pelayanan mencakup tingkat kepuasan dan kecocokan pengguna. Nasabah akan merasa bahwa mereka dapat memenuhi semua keinginan mereka dengan cepat dan tepat waktu.	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan Indrasari (2019:92),	Likert
----------------------	--	--	--------

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan. Penelitian dimulai pada Januari 2024, dan peneliti berharap dapat selesai pada Agustus 2024. Tabel berikut menunjukkan rancangan kegiatan tugas akhir yang dilaksanakan :

Tabel 3.2

Jadwal Penelitian

No	Aktivitas Penelitian	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
1	Pra Riset									
2	Penyusunan Proposal									
3	Bimbingan Proposal									
4	Seminar Proposal									
5	Penyempurnaan Proposal									
6	Pengumpulan Data									
7	Pengolahan Data									
8	Laporan Penelitian									
9	Bimbingan Tugas Akhir									
10	Ujian Tugas Akhir									
11	Penyempurnaan Tugas Akhir									

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Handayani (2020) menyatakan bahwa populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki karakteristik yang sama. Individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau apa pun yang akan diteliti dapat termasuk dalam kategori ini. Dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah total nasabah yang menggunakan mobile banking dari Bank Cimb Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan ditahun 2023 yang berjumlah 2.800.000 Nasabah

3.4.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:127), sampel harus benar-benar representatif (mewakili) populasi karena sampel merupakan bagian dari jumlah populasi dan karakteristiknya. Dari populasi 2.800.000 pengguna mobile banking, teknik Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel, menurut Sugiyono (2017).

Dalam penelitian ini, batas toleransi kesalahan adalah 10%, jadi $e = 10\% = 0,1$. Banyaknya sampel minimum yang diperlukan dapat diperoleh dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan Populasi 2.800.000 pengguna dan toleransi kesalahan 10%,
maka :

$$n = \frac{2.800.000}{1 + (1 + 2.800.000(10\%)^2)}$$
$$n = \frac{2.800.000}{1 + (1 + 2.800.000(0,1)^2)}$$
$$n = \frac{2.800.000}{1 + (1 + 2.800.000(0,01))}$$
$$n = \frac{2.800.000}{(1 + 28.000)}$$
$$n = 99,99 \sim 100$$

Banyak Sampel minimum yang diperlukan di dalam penelitian ini berjumlah 100 orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016: 137), berdasarkan pendekatan pengumpulan data penelitian kuantitatif, metode pengumpulan data penelitian ini dapat berupa kuesioner. Metode kuesioner memberikan responden serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk mereka jawab.

Pada penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner atau angket yang berisi pertanyaan kepada responden melalui media social whatsapp dan instagram untuk mengumpulkan data. Untuk menentukan tingkat persetujuan, kuesioner ini menggunakan skala likert, yang mengukur lima tingkat preferensi jawaban berdasarkan opsi berikut:

Tabel 3.3

Skala Pengukuran Likert

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM dengan PLS merupakan suatu teknik alternatif pada analisis SEM digunakan untuk mencari metode dan membuat model yang dapat menjelaskan hubungan diantara variabel-variabel. dimana data yang dipergunakan tidak harus berdistribusi normal multivariat.

3.6.1 Uji Kualitas Data

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji validitas, menurut Kriyantono (2020:67), dimaksudkan untuk menentukan seberapa baik pengukuran instrumen terhadap yang akan diukur. Sugiyono (2019:267) mengatakan bahwa tiga karakteristik utama hasil penelitian kuantitatif adalah valid, reliabel, dan objektif. Validitas dapat didefinisikan sebagai ukuran ketepatan antara objek penelitian dan kekuatan

yang dilaporkan oleh peneliti. Menurut Ghozali (2016), instrumen tersebut dapat dianggap valid jika nilai r hitung $>$ r tabel pada tingkat signifikansi 10%.

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas, menurut Ghozali (2020:66), adalah salah satu cara untuk mengukur keandalan sebuah kuesioner yang terdiri dari indikator. Pada umumnya, uji ini berguna untuk mengetahui apakah kuesioner dapat digunakan untuk menjelaskan penelitian yang sedang berlangsung atau tidak (Marzuki, Armereo, & Rahayu, 2020). Menurut Ghozali (2016:47) dan, penelitian dinyatakan reliabel jika jawaban responden mengenai pernyataan yang diberikan stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Selain itu, penelitian juga dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,70.

3.6.2 Analisis SEM (Structural Equation Modeling)

3.6.2.1 Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator:

A. Convergent Validity

Adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antar item score/component score dengan construct score, yang dapat dilihat dari standardized loading factor yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstruksinya.

Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi $> 0,7$ dengan konstruk yang ingin diukur, nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup.

B. Discriminant Validity

Merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk

lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut model lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai Squareroot Of Average Variance Extracted (AVE).

C. Composite reliability

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada View Latent Variable Coefficient. Untuk mengevaluasi 60 composite reliability terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan Cronbach's Alpha. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

D. Cronbach's Alpha

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan merupakan hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha $> 0,7$.

3.6.2.2 Analisis Model Pengukuran (Inner Model)

Dalam pengevaluasi inner model dengan (Partial Least Square) PLS dimulai dengan cara melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantive.

A. R Square

Nilai R-square atau koefisien determinasi menunjukkan keragaman konstruk-konstruk eksogen yang mampu menjelaskan konstruk endogen secara serentak. Nilai R-square digunakan untuk mengukur tingkat variabilitas perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Parameter ini juga digunakan untuk mengukur kelayakan model prediksi dengan rentang 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai R-square maka semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Perubahan nilai R-square (r^2) digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel laten dependen secara substantive. (Ghozali & Latan, 2015)

- 1) Nilai R Square sebesar 0,75 menunjukkan model PLS yang kuat.
- 2) R Square sebesar 0,50 menunjukkan model PLS yang moderat/sedang

3) Nilai R Square sebesar 0,25 menunjukkan model PLS yang lemah.

3.6.3.3 Uji Hipotesis

Penguji hipotesis adalah analisis data yang paling penting karena berperan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, dan membuktikan hipotesis penelitian. Pada penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan melibatkan t-statistic dan p-value. Variabel independent dinyatakan berpengaruh terhadap variabel dependen apabila t-statistic $>1,99$ dan p-value $<0,0$

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto yang terletak di jalan Gatot Subroto No. 187, Petisah Tengah Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang terdiri dari 9 item pernyataan untuk variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X) dan 7 item pernyataan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y). Kuesioner disebarkan kepada 100 responden nasabah di Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan sebagai sampel penelitian dengan menggunakan *skala likert 5* (lima) opsi sebagai berikut:

Tabel 4. 1

Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Pada tabel 4.1 diatas digunakan untuk menghitung variabel bebas (X) yaitu Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Nasabah. Dengan demikian skor kuesioner dimulai dari skol 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai skor 5 (Sangat Satuju).

4.1.1 Identitas Responden

Untuk mengetahui identitas responden maka dapat dilihat dari karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin Responden

Data-data yang telah diperoleh dari kuesioner akan disajikan dalam bentuk kuantitatif dengan responden sebanyak 100 orang. Adapun dari 100 responden tersebut identifikasi datanya disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	41	41%
2	Perempuan	59	59%
Total		100	100%

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden yang diteliti, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang atau sebesar 41%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 59 orang atau sebesar 59%.

2) Kelompok Usia

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokan atas responden yang berusia < 21 tahun; 21-30 tahun; 31-40 tahun dan 41-50 tahun, untuk hasil selengkapnya dapat disajikan melalui tabel dibawah ini.

Tabel 4. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	< 21 tahun	3	3%
2	21 - 30 tahun	51	51%
3	31 - 40 tahun	40	40%
4	41 - 50 tahun	6	6%
Total		100	100%

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang diteliti, responden yang berusia < 21 tahun sebanyak 3 orang (3%), responden yang berusia 21 – 30 tahun sebanyak 51 orang (51%), responden yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 40 orang (40%) dan responden yang berusia 41 – 50 tahun sebanyak 6 orang (6%). Dalam hal ini dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner berusia 21 – 30 tahun.

3) Pekerjaan

Dari 100 orang responden, dapat digolongkan menjadi 5 jenis pekerjaan yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Pelajar	3	3%
2	Mahasiswa/i	24	24%
3	Ibu rumah tangga	3	3%
4	Pegawai/Karyawan	38	38%
5	Wiraswasta/ Pengusaha	32	32%
Total		100	100%

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa dari 100 orang responden terdapat 3 (3%) responden sebagai pelajar, 24 (24%) responden sebagai mahasiswa/I, 3 (3%) responden sebagai ibu rumah tangga, 38 (38%) responden bekerja sebagai pegawai/karyawan, dan 32 (32%) responden yang bekerja sebagai wiraswasta/ pengusaha. Secara umum sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai pegawai/ karyawan yaitu sebanyak 38 orang atau 38%.

4.1.2 Analisis Variabel Penelitian

4.1.2.1 Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)

Dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, maka dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan rata-rata skor tanggapan responden. Prinsip kategorisasi dilakukan menurut (Sugiyono, 2009) yaitu berdasarkan rentang skor maksimum dan skor minimum dibagi jumlah kategori yang diinginkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut ;

$$\text{Rentang skor kategori} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Tabel 4. 5

Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Tanggapan Responden

Interval Kuisisioner	Kategori
1,00 – 1,80	Tidak Baik
1,81 – 2,60	Kurang Baik

2,61 – 3,40	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Setelah diperoleh kategorisasi rata-rata skor atas tanggapan responden, maka dapat dijelaskan interpretasi atas tanggapan responden tersebut pada setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 4. 6

Skor Kuesioner Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)

Indikator	Distribusi tanggapan					Total	Rata-rata jawaban	Kategori	
	STS	TS	KS	S	SS				
Kualitas Sistem									
Sistem informasi Akuntansi di Bank CIMB Niaga Syariah memiliki kemudahan untuk diakses kapanpun saat dibutuhkan.	F	0	1	0	38	61	100	4,59	Sangat Baik
	%	0%	1%	0%	38%	61%	100%		
Sistem informasi Akuntansi di Bank CIMB Niaga Syariah memiliki kecepatan akses saat digunakan.	F	0	0	0	41	59	100	4,59	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	41%	59%	100%		
Sistem informasi Akuntansi di Bank CIMB Niaga Syariah dapat menjamin kualitas data pada saat data disimpan.	F	0	0	0	37	63	100	4,63	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	37%	63%	100%		
Bank CIMB Niaga Syariah menyediakan laporan yang informatif sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja yang memadai.	F	0	0	0	47	53	100	4,53	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	47%	53%	100%		
Kualitas Informasi									
Sistem informasi Akuntansi di Bank CIMB Niaga Syariah dapat menyajikan laporan sesuai kebutuhan perusahaan.	F	0	0	2	37	61	100	4,59	Sangat Baik
	%	0%	0%	2%	37%	61%	100%		

Adanya instruksi atau petunjuk yang jelas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada di Bank CIMB Niaga Syariah.	F	0	0	0	44	56	100	4,56	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	44%	56%	100%		
Format (Sisi Tampilan) sistem informasi akuntansi di Bank CIMB Niaga Syariah mudah ketika digunakan.	F	0	0	0	50	50	100	4,5	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	50%	50%	100%		
Cara kerja sistem informasi akuntansi mudah untuk dipahami.	F	0	0	2	53	45	100	4,43	Sangat Baik
	%	0%	0%	2%	53%	45%	100%		
Sistem informasi akuntansi di Bank Cimb Niaga Syariah dapat menghasilkan informasi yang terbaru dengan tepat waktu.	F	0	0	0	45	55	100	4,55	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	45%	55%	100%		

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa jawaban responden untuk variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X) sudah sangat baik, hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang menjawab sangat setuju dan setuju lebih dari 50%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akuntansi sangat baik, hal ini dapat dilihat dari aspek kualitas sistem dan kualitas informasi.

4.1.2.2 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Adapun hasil tabulasi data responden pada penelitian ini untuk variabel kepuasan nasabah (Y) diperoleh hasil data sebagaimana tertera ditabel berikut.

Tabel 4. 7

Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator		Distribusi tanggapan					Total	Rata-rata jawaban	Kategori
		STS	TS	KS	S	SS			
Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk setelah memakai produk									
Kinerja mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah sesuai dengan harapan Bapak / Ibu.	F	0	0	0	75	25	100	4,25	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	75%	25%	100%		
Fitur mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah Sudah sesuai dengan apa yang Bapak / Ibu harapkan.	F	0	0	0	61	39	100	4,39	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	61%	39%	100%		
Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain									
Bapak / Ibu lebih memilih bertransaksi melalui mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah daripada fitur elektronik banking lainnya.	F	0	0	2	68	30	100	4,28	Sangat Baik
	%	0%	0%	2%	68%	30%	100%		
Bapak / Ibu lebih yakin bertransaksi di mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah daripada mobile banking lainnya.	F	0	0	0	53	47	100	4,47	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	53%	47%	100%		
Bapak / Ibu merasa puas dengan keamanan dari mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah.	F	0	0	0	59	41	100	4,41	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	59%	41%	100%		
Bapak / Ibu merasa puas bertransaksi di mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah.	F	0	0	0	69	31	100	4,31	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	69%	31%	100%		
Bapak / Ibu merasa puas dengan kemudahan dari mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah.	F	0	0	0	70	30	100	4,3	Sangat Baik
	%	0%	0%	0%	70%	30%	100%		

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas jawaban responden terkait kepuasan nasabah berada pada skala setuju yaitu lebih dari 50%, hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Kualitas Data

4.2.1.1 Uji Validitas

Tabel 4. 8
Hasil Uji Validitas

Variabel	AVE
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)	0,630
Kepuasan Nasabah (Y)	0,630

Sumber: Data SEM-PLS 2024

Bedasarkan hasil tersebut terlihat nilai AVE yang telah dihasilkan menyatakan bahwa seluruh variabel yang memiliki nilai AVE > 0,50 yang berarti bahwa semua indikator variabel dapat dinyatakan valid.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Suatu konstruk dikatakan reliabel, jika nilai Cronbach's Alpha harus > 0,70. Reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi dan stabilitas alat ukur atau instrument penelitian dalam mengukur suatu konsep atau konstruk (Ghozali 2014: 41) . Berikut merupakan hasil nilai Cronbach's Alpha variabel:

Tabel 4. 9

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)	0,926
Kepuasan Nasabah (Y)	0,801

Sumber: Data SEM-PLS 2024

Hasil output diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X) mempunyai nilai sebesar 0,928 dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,801, hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel konsisten karena memiliki nilai $> 0,70$.

4.2.2 Analisis SEM (*Structural Equation Modeling*)

4.2.2.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisis model pengukuran/ masurement model analysis (*outer model*) dalam penelitian ini menggunakan 2 indikator yaitu *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*.

a. Convergent Validity

Pengujian *convergent validity* dari *outer model* dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara score item atau indikator dengan score konstruknya. Dilihat dari nilai *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai *outer*. Berdasarkan output hasil *outer loading* dari masing-masing variabel tersebut terangkum dalam tabel berikut:

Tabel 4. 10

	Loading Factor	
	X	Y
X.P1	0,848	
X.P2	0,803	
X.P3	0,832	
X.P4	0,809	
X.P5	0,722	
X.P6	0,745	
X.P7	0,752	
X.P8	0,766	
X.P9	0,856	
Y.P1		0,714
Y.P2		0,828
Y.P3		0,859
Y.P4		0,739
Y.P5		0,846
Y.P6		0,817
Y.P7		0,742

Hasil Uji Convergent Validity

Sumber: Data SEM-PLS 2024

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat dilihat bahwa setiap item pernyataan masing-masing variabel memiliki nilai outer loading $> 0,7$, sehingga memenuhi convergent validity dalam kategori baik.

b. Discriminant Validity

Suatu indikator yang dinyatakan memiliki discriminant validity yang baik adalah indikator dari suatu variabel yang mempunyai nilai *cross loading* yang lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya. Jika korelasi konstruk pengukuran lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lainnya, maka hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten

memiliki ukuran yang lebih baik dalam blok mereka dibandingkan dengan ukuran pada blok lainnya (Ghozali, 2014). Berikut dapat dilihat hasil pengujian masing-masing variabel:

Tabel 4. 11
Uji Discriminant Validity

	Cross Loading	
	X	Y
X.P1	0,848	0,537
X.P2	0,803	0,529
X.P3	0,832	0,564
X.P4	0,809	0,627
X.P5	0,722	0,493
X.P6	0,745	0,554
X.P7	0,752	0,564
X.P8	0,766	0,538
X.P9	0,856	0,578
Y.P1	0,469	0,714
Y.P2	0,602	0,828
Y.P3	0,614	0,859
Y.P4	0,619	0,739
Y.P5	0,468	0,846
Y.P6	0,595	0,817
Y.P7	0,467	0,742

Sumber: Data SEM-PLS 2024

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai *loading factor* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibandingkan dengan nilai indikator pada variabel laten lainnya. Sebagai contoh, nilai *loading factor* pada kualitas sistem informasi akuntansi adalah 0,848, yang lebih tinggi daripada nilai *loading factor* pada konstruk lainnya, yaitu kepuasan nasabah sebesar 0,537. Hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel laten memiliki validitas diskriminan yang baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa uji validitas diskriminan telah terpenuhi dan hasilnya valid.

c. Composite Reliability

Menurut Ghozali, *composite reliability* merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel, suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi *composite reliability* apabila memiliki nilai *composite reliability* > 0.6 . Pengujian *composite reliability* dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Berikut dapat dilihat hasil pengujian Composite reliability (ρ_a) dan *composite reliability* (ρ_c) adalah:

Tabel 4. 12

Hasil Uji Composite Reliability

Variabel	Composite reliability (ρ_a)	Composite reliability (ρ_c)
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)	0,928	0,939
Kepuasan Nasabah (Y)	0,907	0,922

Sumber: Data SEM-PLS 2024

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa hasil perhitungan *composite reliability* untuk semua konstruk bernilai lebih dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa responden konsisten dalam menjawab setiap item pertanyaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki nilai reliabilitas yang baik.

d. Cronbach's Alpha

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan merupakan hasil dari *composite reliability*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila

memiliki nilai cronbach's alpha $> 0,7$. Berikut sapat dilihat hasil pengujian Cronbach's Alpha adalah:

Tabel 4. 13

Hasil Uji Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)	0,926
Kepuasan Nasabah (Y)	0,801

Sumber: Data SEM-PLS 2024

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa semua konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa responden konsisten dalam menjawab setiap item pertanyaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki nilai reliabilitas yang baik.

4.2.2.2 Analisis Model Pengukuran (Inner Model)

Analisis inner model pada penelitian ini menggunakan nilai R-Square atau koefisien determinasi. Nilai R-square digunakan untuk mengukur tingkat variabilitas perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria dari R-Square adalah (Ghozali & Latan, 2015):

- 1) Nilai R Square sebesar 0,75 menunjukkan model PLS yang kuat.
- 2) R Square sebesar 0,50 menunjukkan model PLS yang moderat/sedang
- 3) Nilai R Square sebesar 0,25 menunjukkan model PLS yang lemah.

Tabel 4. 14

Uji Koefisien Determinasi

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
X → Y	0,491	0,486

Sumber: Data SEM-PLS 2024

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi (R-Square) pada tabel 4.10 diatas, diketahui bahwa variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y sebesar 0,486 atau 48,6% yang berarti bahwa model PLS dalam penelitian ini dalam kategori lemah.

4.2.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah analisis data yang paling penting karena berperan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, dan membuktikan hipotesis penelitian. Pada penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan melibatkan t-statistic dan p-value. Variabel independent dinyatakan berpengaruh terhadap variabel dependen apabila t-statistic >1,99 dan p-value < 0,05. Pengujian hipotesis dilakukan dengan prosedur bootstrapping yang menghasilkan nilai t-statistik untuk setiap jalur hubungan yang digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil perolehan uji bootstrapping dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 15

Hasil Uji Hipotesis

Model	Original Sampel	<i>T Statistics</i>	<i>P-Value</i>	Keterangan
X1 → Y	0,701	13,556	0,000	Diterima

Sumber: Data SEM-PLS 2024

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,701 dengan nilai p-value sebesar 0,000 berarti p-value < 0,05. Nilai T Statistics pada menunjukkan hasil sebesar 13,556 atau lebih besar dari 1,99. Hal ini dapat diartikan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dikarenakan nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dari tingkat profitabilitas 0,05.

4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data

4.3.1 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil hipotesis menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas sistem informasi akuntansi dengan kepuasan nasabah memiliki nilai korelasi sebesar 0,701. Nilai tersebut berarti terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem informasi akuntansi dengan kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan. Semakin tinggi kualitas sistem informasi akuntansi, maka semakin tinggi pula nilai kepuasan nasabah terhadap Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan. Diikuti dengan hasil uji convergent validity yang hasilnya > 0,7 , uji discriminant validity yang hasilnya valid, uji composite reliability yang hasilnya > 0,6 , cronbach's alpha yang hasilnya > 0,7 , serta mayoritas jawaban responden terkait kuesioner yang disebar yaitu menjawab setuju > 50%. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang telah dibahas sebelumnya, yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi merupakan

integrasi dari semua elemen dan sub-elemen yang terkait, yang bersama-sama membentuk sistem informasi akuntansi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Susanto, 2017 dalam Anggraeni, D., 2022).

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauziah, U., Nurhayati, N., & Halimatusadiah, E. (2015), dimana menyebutkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 47,6%. Anggraeni, D. (2022) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di Aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank BCA KCP Banda. Selain itu, besarnya pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 53,1%. Penelitian yang dilakukan oleh Putra, M. R. S., & Prasetyo, E. (2020) mengemukakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dimana nilai signifikan variabel kualitas sistem informasi akuntansi adalah $0,002 < 0,05$.

Berdasarkan nilai r-square sebesar 0,486 atau 48,6% yang berarti bahwa model PLS dalam penelitian ini dalam kategori lemah. Lemah diinterpretasikan sebagai 48,6% sebaran variabel dependen yaitu variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel kualitas sistem informasi akuntansi dan 51,4% sisanya tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen atau dapat dijelaskan oleh variabel diluar variabel independen. Hal ini menunjukkan, model memiliki kemampuan yang lemah untuk menjelaskan hubungan antar variabel, namun ada 48,6% variabilitas yang dapat dijelaskan oleh model. Ini terjadi karena kemungkinan adanya

variabel atau indikator penting yang lain yang belum dimasukkan dalam model. Kemudian ukuran sampel yang kecil, data yang tidak lengkap, dan keterbatasan waktu dalam penelitian dapat juga mempengaruhi kemampuan model untuk menjelaskan variabilitas secara akurat dan menyebabkan r-square masuk dalam kategori lemah.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningdiah retno setiorini (2015) dengan nilai R-square = 0,448 hal ini berarti 44,8 % variabel kualitas sistem informasi akuntansi yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen konflik pemakai, dukungan atasan dan moderat (interaksi antara variabel konflik pemakai dan dukungan atasan). Selebihnya 55,2 % dijelaskan oleh sebab – sebab lain diluar model. Dan juga hasil penelitian dari Siska Ryadi & Jimmy Ardianto (2014) yang menunjukkan nilai R-Square sebesar 0,401. Hal ini berarti 40,1% variabel kinerja Sistem Informasi Akuntansi dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen, yaitu partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, kemampuan pemakai dan pelatihan dan pendidikan pemakai. Sedangkan sisanya sebesar 59,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Menurut Fitrianovita, F. (2023) kualitas sistem informasi akuntansi dalam menilai kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh dua indikator utama yaitu aspek isi atau konten dan format yang disajikan dalam aplikasi mobile banking pengguna. Konten merujuk pada informasi yang disampaikan melalui sistem. Pengetahuan akuntansi mencakup seni atau disiplin yang menyediakan informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan seperti identifikasi, pencatatan, penggolongan, pengikhtisaran, pengkomunikasian, dan pelaporan

transaksi kepada pihak yang berkepentingan dengan efisien. Selain itu, pengetahuan akuntansi juga berfungsi untuk mengevaluasi kegiatan organisasi secara sistematis berdasarkan isi dan standar yang diakui umum (Gunawan et al., 2023).

Format, di sisi lain, berkaitan dengan penyajian informasi. Informasi akuntansi harus disajikan dalam format yang sesuai dengan Standar Akuntansi Perusahaan (SAP) yang berlaku di Indonesia. SAP biasanya menawarkan format penyajian yang mudah dipahami oleh pengguna informasi akuntansi (Tyanisa & Hasanah, 2022 dalam Fitriyanovita, F., 2023). Oleh karena itu, ada hubungan yang kuat antara indikator isi atau konten dan format dengan kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Konten dan format yang baik akan meningkatkan fleksibilitas dan efektivitas sistem, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas SIA. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Marlina, F. T. (2016) yang menyebutkan bahwa kualitas sistem informasi yang bagus akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yang juga semakin meningkat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Nilai t hitung = 13,556 > dari t table yaitu 1,99. Hal ini dapat diartikan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dikarenakan nilai probabilitas 0,000 < dari tingkat profitabilitas yaitu 0,05.
2. Hasil uji variabel kualitas sistem informasi akuntansi dengan kepuasan nasabah memiliki nilai korelasi sebesar 0,701. Nilai tersebut berarti terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem informasi akuntansi dengan kepuasan nasabah.
3. Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan r-square sebesar 0,486. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi akuntansi, kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Gatot Subroto Kota Medan akan semakin baik.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank
Perusahaan harus mempertimbangkan kemudahan akses layanan mobile banking dan menyediakan sistem informasi berkualitas tinggi

kepada nasabah aplikasi mobile banking . Dengan demikian, nasabah merasa

puas terhadap bank dan memiliki kepercayaan pada produk-produk bank, sehingga lebih mudah bagi mereka untuk melakukan transaksi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyarankan untuk menambahkan variabel lain yang tidak hanya mengenai kepuasan nasabah pengguna

3. Bagi Nasabah Aplikasi Mobile Banking

Diharapkan pengguna aplikasi mobile banking menggunakan aplikasi dengan bijak dan hati-hati.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam proses penelitian ini, terdapat keterbatasan yang dialami oleh penulis yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yaitu :

1. Keterbatasan waktu, pengetahuan, dan minimnya jumlah responden yang hanya 100 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Penelitian ini hanya melakukan pengujian pada variabel kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah sehingga perlu dikembangkan oleh peneliti lebih lanjut untuk meneliti variabel lain yang belum dikaji terhadap kepuasan nasabah
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuisisioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, ini terjadi karena perbedaan pemikiran, anggapan, dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuisisionernya

DAFTAR PUSTAKA

- Dinda Anggraeni, A. I. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank BCA KCP Banda. *Review of Accounting and Business* , 170-181.
- Edisah Putra Nainggolan, T. R. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel PT Sumatera Star Group Wisat. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3702-3716.
- Fitrianovita. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri. *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 1-12.
- Fauziah, U., Nurhayati, N., & Halimatusadiah, E. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. *Prosiding Akuntansi*, 51-58.
- Hanum, Z. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Laporan Keuangan (Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Mandailing Natal). *Jurnal Akuntansi*.
- Harahap, S. H. (2024). Design Of An Employee Data Application For Accounting Information System Needs. *Proceeding Medan International Conference on Economic and Business*, 1142-1148.
- Henny Zurika Lubis, S. R. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Pt. Perkebunan Nusantara IV (Persero Medan). *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 65-75.
- Irfan. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi : Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri*. Medan: E-book Google.
- Jangky Dausat, R. A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi Kasus Pada pelanggan Gojek di Kelurahan Tlogomas Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 115-129
- Jefri Wandu, S. B. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah BNI Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 88-96.
- Marlina, F. T. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Syariah di Kota Bandung. *Prosiding Akuntansi*, 171-176.
- Maya Sari, W. A. (2021). Pengaruh Sistem informasi Akuntansi, Pengawasan Internal dan Key Performance Indicators (Kpi) Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Bekerja Sebagai Variabel Moderating Di Perumnas Regional 1 Medan. *Jurnal Riset dan Akuntansi*, 2623-2650.
- Nasution, S. M. A., Nasution, A. E., (2021). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek di Medan. *Manegggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(2), 1-9.

- Novita Sari, E. I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS "X" Kota Palopo. *Jurnal Surya Media*, 219-224.
- Oktovianus Sauw, R. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 40-53.
- Refiana Zubaida, F. I. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem dan Kualitas Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 1-11.
- Rizka Rahmadia Dalimunthe, S. T. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT BNI Syariah Cabang Medan. *Prosiding Seminar Nasional & Expo II Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 1355-1360.
- Siregar, N. I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin.
- Sitti Nur Khotijah, M. C. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyaman, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq : Islamic Economic and Finance Journal*, 541-551.
- Wahyuningsih, N. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Jurnal Perbankan Syariah*, 295-314.

LAMPIRAN : KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya Mazaya Nadhira, memohon kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi daftar kuisisioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada program studi akuntansi fakultas ekonomi dan bisnis di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Kesediaan Bapak / Ibu dalam pengisian kuisisioner ini sangat berarti dalam penyelesaian data penelitian. Atas bantuan Bapak / Ibu saya ucapkan terima kasih.

A. Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah pertanyaan dan pernyataan dengan teliti
2. Pilihlah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak / Ibu

Keterangan Jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Nama :

Jenis Kelamin :

- Laki – Laki
- Perempuan

Usia :

- < 21 Tahun
- 21 – 30 Tahun
- 31 – 40 Tahun
- 41 – 50 Tahun
- > 50 Tahun

Pekerjaan :

- Mahasiswa
- Pegawai / Karyawan
- Wiraswasta / Pengusaha
- Lainnya...

Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
Kualitas Sistem						
1	Sistem informasi Akuntansi di Bank CIMB Niaga Syariah memiliki kemudahan untuk diakses kapanpun saat dibutuhkan.					
2	Sistem informasi Akuntansi di Bank CIMB Niaga Syariah memiliki kecepatan akses saat digunakan.					
3	Sistem informasi Akuntansi di Bank CIMB Niaga Syariah dapat menjamin kualitas data pada saat data disimpan.					
4	Bank CIMB Niaga Syariah menyediakan laporan yang informatif sehingga dapat meningkatkan					

	produktivitas kerja yang memadai.					
Kualitas Informasi						
5	Sistem informasi Akuntansi di Bank CIMB Niaga Syariah dapat menyajikan laporan sesuai kebutuhan perusahaan.					
6	Adanya instruksi atau petunjuk yang jelas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada di Bank CIMB Niaga Syariah.					
7	Format (Sisi Tampilan) sistem informasi akuntansi di Bank CIMB Niaga Syariah mudah ketika digunakan.					
8	Cara kerja sistem informasi akuntansi mudah untuk dipahami.					
9	Sistem informasi akuntansi di Bank Cimb Niaga Syariah dapat menghasilkan informasi yang terbaru dengan tepat waktu.					

Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	KS	TS	STS
Terpenuhinya harapan yang diberikan oleh produk setelah memakai produk						
1	Kinerja mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah sesuai dengan harapan Bapak / Ibu.					
2	Fitur mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah Sudah sesuai dengan apa yang Bapak / Ibu harapkan.					
Perasaan senang telah memilih situs dibandingkan situs lain						
3	Bapak / Ibu lebih memilih bertransaksi melalui mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah daripada fitur elektronik banking lainnya.					
4	Bapak / Ibu lebih yakin bertransaksi di mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah daripada mobile banking lainnya.					
5	Bapak / Ibu merasa puas dengan keamanan dari mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah.					
6	Bapak / Ibu merasa puas bertransaksi di mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah.					
7	Bapak / Ibu merasa puas dengan kemudahan dari mobile banking Bank CIMB Niaga Syariah.					

Tabulasi Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
2	Perempuan	31 - 40 Tahun	Ibu rumah tangga
3	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
4	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
5	Laki - Laki	< 21 Tahun	Pelajar
6	Laki - Laki	< 21 Tahun	Pelajar
7	Perempuan	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
8	Perempuan	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
9	Laki - Laki	41 - 50 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
10	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
11	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
12	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
13	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
14	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
15	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
16	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
17	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
18	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
19	Perempuan	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
20	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
21	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
22	Perempuan	31 - 40 Tahun	ibu rumah tangga
23	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
24	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
25	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
26	Perempuan	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
27	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
28	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
29	Perempuan	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
30	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
31	Laki - Laki	41 - 50 Tahun	Pegawai / Karyawan
32	Laki - Laki	41 - 50 Tahun	Pegawai / Karyawan
33	Laki - Laki	41 - 50 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
34	Perempuan	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
35	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
36	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
37	Perempuan	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
38	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
39	Perempuan	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
40	Perempuan	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha

41	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
42	Perempuan	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
43	Perempuan	41 - 50 Tahun	Pegawai / Karyawan
44	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
45	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
46	Perempuan	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
47	Perempuan	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
48	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
49	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
50	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
51	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
52	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
53	Perempuan	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
54	Perempuan	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
55	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
56	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
57	Perempuan	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
58	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
59	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
60	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
61	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
62	Perempuan	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
63	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
64	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
65	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
66	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
67	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
68	Perempuan	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
69	Perempuan	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
70	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
71	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
72	Perempuan	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
73	Perempuan	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
74	Perempuan	41 - 50 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
75	Perempuan	< 21 Tahun	pelajar
76	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
77	Perempuan	31 - 40 Tahun	ibu rumah tangga
78	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
79	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
80	Laki - Laki	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
81	Perempuan	21- 30 Tahun	Mahasiswa / i
82	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
83	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
84	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
85	Perempuan	21- 30 Tahun	Wiraswasta / Pengusaha
86	Perempuan	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
87	Perempuan	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
88	Perempuan	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan

89	Perempuan	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
90	Perempuan	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
91	Perempuan	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
92	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
93	Perempuan	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
94	Perempuan	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
95	Perempuan	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
96	Perempuan	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
97	Perempuan	21- 30 Tahun	Pegawai / Karyawan
98	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
99	Perempuan	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan
100	Perempuan	31 - 40 Tahun	Pegawai / Karyawan

Tabulasi Jawaban Responden

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X)										
No	X, P1	X, P2	X, P3	X, P4	X, P5	X, P6	X, P7	X, P8	X, P9	Total
1	5	5	4	4	5	4	5	4	5	41
2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	40
3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	33
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
8	5	5	5	4	4	4	4	5	5	41
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	5	5	5	4	5	5	4	4	4	41
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	5	5	5	4	5	4	4	40
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35

12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	5	5	5	5	5	5	5	35
14	5	5	5	5	5	5	5	35
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	5	5	5	5	5	5	5	35
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	5	5	4	5	5	4	4	32
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	4	4	3	4	4	4	4	27
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	5	5	5	5	4	5	33
28	4	5	5	5	5	5	5	34
29	4	5	5	5	5	5	5	34
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	4	4	4	4	4	4	4	28
32	5	5	4	5	4	4	4	31
33	4	4	5	5	5	4	5	32
34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	4	4	4	4	4	4	4	28
36	4	4	4	4	4	5	4	29
37	4	4	4	4	4	4	4	28
38	5	5	5	4	5	5	4	33
39	4	4	4	4	4	4	5	29
40	4	4	4	4	4	4	5	29
41	4	4	4	5	5	4	4	30
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	4	5	4	5	5	4	4	31
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	4	5	5	5	5	4	5	33
47	4	5	5	5	5	5	5	34
48	4	5	5	5	5	5	5	34
49	5	5	5	5	5	5	5	35
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	4	4	4	4	4	28

53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	5	4	5	5	5	5	5	34
55	4	5	4	4	5	4	4	30
56	4	4	4	5	4	4	4	29
57	4	4	4	5	4	4	4	29
58	4	5	4	5	4	5	4	31
59	5	5	5	5	5	5	5	35
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	5	5	5	4	5	5	4	33
62	4	4	4	4	4	4	5	29
63	4	4	4	4	4	4	5	29
64	4	4	4	5	5	4	4	30
65	4	4	4	4	4	4	4	28
66	4	5	4	5	5	4	4	31
67	4	4	4	4	4	4	4	28
68	4	4	4	4	4	4	4	28
69	5	5	5	5	5	5	5	35
70	5	5	5	5	5	5	5	35
71	4	4	4	4	4	4	4	28
72	4	4	4	4	4	4	4	28
73	4	4	4	4	4	4	4	28
74	4	4	4	4	4	4	4	28
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	5	5	4	5	5	4	4	32
77	5	5	5	5	5	5	5	35
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	4	4	4	4	4	4	4	28
80	4	4	3	4	4	4	4	27
81	4	4	4	4	4	4	4	28
82	4	4	4	5	4	4	4	29
83	4	4	4	5	4	4	4	29
84	4	5	4	5	4	5	4	31
85	5	5	5	5	5	5	5	35
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	5	5	4	5	4	4	4	31
89	4	4	5	5	5	4	5	32
90	5	5	5	4	5	5	4	33
91	4	4	4	4	4	4	4	28
92	5	5	4	5	5	4	4	32
93	4	5	5	5	5	5	5	34
94	5	5	4	5	5	4	4	32
95	4	4	4	5	4	4	4	29
96	4	4	5	5	5	4	5	32
97	4	4	4	4	4	4	4	28
98	5	5	5	4	5	5	4	33
99	4	5	4	5	4	5	4	31
100	4	4	4	4	4	4	4	28

Tota l	425	439	428	447	441	431	430	3041
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

TABEL R

dk	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254

35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701

75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

TABEL T

dk	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001	0,0005
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	318,309	636,619
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,327	31,599
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,215	12,924
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,610
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,869
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,959
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,408
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,041
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,781
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,587

11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,437
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,318
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,221
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,140
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,073
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,015
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,965
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,610	3,922
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,883
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,850
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,819
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,792
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,768
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,745
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	3,375	3,633
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	3,365	3,622
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	3,356	3,611
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	3,348	3,601
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	3,340	3,591
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	3,333	3,582
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	3,326	3,574
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	3,319	3,566
39	1,304	1,685	2,023	2,426	2,708	3,313	3,558
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	3,301	3,544
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	3,296	3,538
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	3,291	3,532
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	3,286	3,526
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	3,281	3,520
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	3,277	3,515
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	3,273	3,510
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	3,269	3,505
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	3,265	3,500
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	3,261	3,496
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	3,258	3,492

52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	3,255	3,488
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	3,251	3,484
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	3,248	3,480
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	3,245	3,476
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	3,242	3,473
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	3,239	3,470
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	3,237	3,466
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	3,234	3,463
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,232	3,460
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	3,229	3,457
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	3,227	3,454
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	3,225	3,452
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	3,223	3,449
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	3,220	3,447
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	3,218	3,444
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	3,216	3,442
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	3,214	3,439
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	3,213	3,437
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	3,211	3,435
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	3,209	3,433
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	3,207	3,431
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	3,206	3,429
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	3,204	3,427
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	3,202	3,425
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	3,201	3,423
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	3,199	3,421
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	3,198	3,420
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	3,197	3,418
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	3,195	3,416
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	3,194	3,415
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	3,193	3,413
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,191	3,412
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,190	3,410
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	3,189	3,409
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,188	3,407
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,187	3,406
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	3,185	3,405
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	3,184	3,403
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	3,183	3,402
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	3,182	3,401
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	3,181	3,399

93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	3,180	3,398
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	3,179	3,397
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	3,178	3,396
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	3,177	3,395
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	3,176	3,394
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	3,175	3,393
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,175	3,392
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,174	3,390

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. DATA PRIBADI

Nama : Mazaya Nadhira
NPM : 2005170162
Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 22 November 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Anak Ke : 2 dari 2 bersaudara
Alamat : Jl. Sekata Gg. Alfalah No. 18 Medan
No. Telephone : 082276567621
Email : mazayanad@gmail.com

1. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Arifin Siregar, SE., M.M. (Alm)
Pekerjaan : -
Nama Ibu : Mefry Rangkuti, S.E. (Almh)
Pekerjaan : -
Alamat : -
No. Telephone : -
Email : -

1. DATA PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SD Ikal Medan
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 16 Medan
Sekolah Menengah Atas : SMA Swasta Kartika I-2 Medan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 15 Agustus 2024

Penulis



MAZAYA NADHIRA

2005170162