

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Era globalisasi ini, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor

utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Tujuan dari organisasi bisnis adalah untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. (Munjiati Munawaroh, 2005:119).

Di tengah perkembangan industri perbankan syariah yang pesat tersebut, perlu disadari bahwa pentingnya peran sistem informasi akuntansi dalam menghasilkan informasi yang berkualitas. Menurut Krismiaji (2010:15). Kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerjalainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya, (Fandy Tjiptono, 2008:24).

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

Berdasarkan hal diatas, penulis berkeinginan untuk meneliti kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi perbankan syariah yang ada di Kota Bandung, apakah memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dilihat dari persepsi pengguna mengenai kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi itu sendiri.

Dari uraian diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA” pada Bank Syariah di Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kepuasan pengguna pada Bank Syariah di Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Syariah di kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Syariah di kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kepuasan pengguna pada Bank Syariah di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Syariah di kota Bandung.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Syariah di kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Beberapa kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dengan adanya penulisan skripsi dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan mengenai kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat dibandingkan antara teori yang didapat di bangku kuliah dengan penelitian langsung pada sistem di perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

1. Bagi penulis

Penulis dapat memahami kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna, hingga pada akhirnya penulis dapat membedakan kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas sistem informasi yang ada di perusahaan.

2. Bagi perusahaan yang diteliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan informasi dan masukan untuk perbaikan-perbaikan kedepannya agar informasi yang disajikan dapat lebih berkualitas.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain yang memerlukan. Baik sebagai bahan referensi bahan pembanding maupun sebagai bahan untuk mengadakan penelitian yang serupa lebih lanjut.

1.5 Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam skripsi ini akan dibagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini sebagai pengantar tentang materi skripsi secara keseluruhan. Disusun secara sistematis dan terarah, sehingga memberikan gambaran latar belakang yang jelas, tentang permasalahan yang teliti, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisannya. Yang termuat dalam bab pendahuluan adalah latar belakang (masalah), rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.

Bab ini mengungkapkan bahan kepustakaan sebagai rujukan untuk landasan kerangka pemikiran secara teoritis yang akan dijadikan bahan acuan pembahasan hasil penelitian yang ditulis dalam skripsi ini, hanya mengenai teori yang relevan dengan masalah yang dibahas dan diambil dari teori-teori yang paling *up to date*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan penulis untuk memperoleh jawaban yang sesuai dengan permasalahan atau tujuan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengungkapkan penyajian materi dan penyajian masalah yang benar-benar dari hasil penelitian, yang secara langsung dianalisis, dibahas, dan diinterpretasikan untuk memperoleh berbagai petunjuk yang menunjang tercapainya perumusan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian masalah yang dibahas, maupun pengujian hipotesis. Hal-hal yang dibahas sesuai dengan identifikasi masalah.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan mengemukakan secara singkat esensi tentang yang diperoleh dari hasil penelitian. Fungsinya adalah sebagai informasi yang telah teruji sejauh kebenaran penelitian yang dilakukan. Saran yang cukup kongkrit, realistis, dan terarah, tidak mengambang dan merupakan tanggapan atau jawaban terhadap masalah-masalah sebagai hasil analisis.