

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Jogiyanto (2015:16) mengungkapkan bahwa sistem adalah sekumpulan elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan Romney Steinbart (2012:24) mengungkapkan: “*System is a set of two or more interrelated components that interacts to achieve a goal. Most systems are composed of smaller subsystems that support the larger system*”.

Adapun Azhar Susanto (2013:22) berpendapat : “Sistem adalah kumpulan dari sub sistem/ bagian / komponen apapun baik *phisik* ataupun *non phisik* yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.”

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah elemen-elemen yang saling berinteraksi, untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Informasi dapat diartikan sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti dan fungsi bagi manusia, sedangkan data dapat diartikan sebagai sekumpulan fakta mentah yang mewakili kejadian-kejadian yang terjadi dalam suatu organisasi atau pada lingkungan fisiknya, sebelum diolah dan dibentuk ke dalam format yang bisa dimengerti dan digunakan orang. (Laudon, Kenneth C yang diterjemahkan Lukki Sugito, 2015:16)

Romney Steinbart (2012:24) mengungkapkan bahwa: “*Data are fact that are collected, recorded, stored, and processed by an information system. Information is data that have been organized and processed to provide meaning and improve the decision-making process*”. Adapun pengertian data dan informasi yang diungkapkan Krismiaji (2010:15) yaitu: “Data adalah fakta yang diinput, disimpan, dan diproses oleh sebuah sistem informasi. Informasi adalah data yang telah diorganisasi, dan telah memiliki kegunaan dan manfaat.”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data adalah *input* bagi sebuah sistem informasi, sedangkan informasi merupakan *output*. Data yang diinput oleh sebuah sistem informasi akan menghasilkan mafaat.

Akuntansi dapat diartikan sebagai seni dalam melakukan pencatatan, penggolongan, dan pengikhtisaran, yang mana hasil akhirnya tercipta sebuah informasi seluruh aktivitas keuangan perusahaan. Tujuan akuntansi yang digambarkan dalam laporan keuangan adalah untuk memberikan informasi yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan para pemakai. (Ismail.2010:2)

Warren (2014:3) mengemukakan bahwa akuntansi dapat diartikan sebagai sistem informasi yang menyediakan laporan untuk para pemangku kepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan. Akuntansi adalah “bahasa bisnis” karena melalui akuntansilah informasi bisnis dikomunikasikan kepada para pemangku kepentingan. Sedangkan Lapoliwa (2011:2) berpendapat bahwa akuntansi adalah suatu sistem informasi, berdasarkan nama pihak-pihak yang berkepentingan dalam usaha mengambil keputusan. Informasi sebagai hasil dari akuntansi dibutuhkan oleh banyak pihak, baik *intern* maupun *ekstern*. Golongan yang paling banyak tertarik untuk mengetahui informasi keuangan antara lain

adalah manajemen, pemegang saham, pegawai, debitur dan kreditur, bank, pemerintah, dan pihak lainnya.

Dapat disimpulkan pula bahwa akuntansi adalah sistem informasi dalam melakukan pengolahan aktivitas keuangan yang di gambarkan dalam laporan keuangan.

Suatu sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.

(Laudon & Jane P. Laudon.2005:16)

Menurut Azhar Susanto (2013:52) sistem informasi akuntansi adalah: “Kumpulan dari sub-sub sistem baik *fisik* maupun *non fisik* yang saling berhubungan satusama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna”. Sistem informasi merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain, dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan. Sub-sub sistem tersebut merupakan pengelompokan dari beberapa komponen yang lebih kecil. Komponen-komponen sistem informasi menurut Laudon & Jane P. Laudon (2005: 9-10) sebagai berikut :

- Perangkat keras (*Hardware*), kumpulan dari perangkat yang digunakan, sepertimisalnya komputer, mesin ATM, dll
- Perangkat lunak (*Software*), adalah kumpulan dari program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer, sedangkan

programmerupakan kumpulan perintah komputer yang tersusun secara sistematis.

- Manusia (*Brainware*) sebagai pengguna, yaitu orang yang berinteraksi dengan sistem dan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem disebut dengan pemakai.
- Prosedur (*Procedure*), Sistem informasi tidak dapat memproses data untuk menghasilkan informasi tanpa instruksi dan prosedur rinci. Perangkat lunak (program) komputer dibuat untuk mengintruksikan komputer melakukan pengolahan data. Intruksi dan prosedur untuk para pemakai komputer biasanya dirangkum dalam sebuah buku yang disebut buku pedoman prosedur.
- Basis data (*Database*)
- Jaringan komunikasi (*Communication network*)

Setelah dijabarkan di atas mengenai sistem, informasi, dan akuntansi, maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sub-sub sistem baik *fisik* maupun *non fisik* yang saling berhubungan dan diproses sehingga menghasilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

2.1.1.2 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Jogiyanto (2007:12) “Kualitas sistem dipergunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri”. Pendapat yang sama yaitu menurut Chen (2010:310) “Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri.”

DeLone & McLean (2003:26) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain:

1. *Flexibility* (fleksibel), kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
2. *Easy of use* (mudah digunakan), kemudahan dalam pengoperasian sistem akan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya.
3. *Reliability* (keandalan), ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
4. *Security* (keamanan), keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.
5. *Response time* (kecepatan akses), jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Response time juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusuri akan informasi yang dibutuhkan.

Solomon Negash (2003:760) mengungkapkan dimensi dari kualitas sistem informasi akuntansi terdiri dari :

1. Interaktif (*Interactivity*)

- Sistem memberikan *signal* apabila terjadi eror dan memberikan solusi dalam penyelesaian masalah
- Tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem dan pengguna memahami cara penggunaan sistem informasi akuntansi yang tersedia
- Sistem memberikan respon yang cepat dan *feedback* yang tepat

2. Aksesibilitas (*Aksesibilitas*)

Sistem tersebut memiliki *system security* sehingga pemakai yang tidak berhak, tidak dapat mengakses data yang terdapat di dalamnya dan sistem informasi akuntansi dapat di akses dengan mudah serta dapat akses dimana saja.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus padainteraksi antara pengguna dan sistem.

2.1.1.3 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi

Tujuan sistem informasi akuntansi menurut Mulyadi (2008:19) mengemukakan bahwa :

1. Menyediakan informasi bagi pengelola kegiatan usaha baru
2. Memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penggajian maupun struktur informasinya
3. Memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan internal, yaitu untuk memperbaiki tingkat keandalan (*reliability*) informasi akuntansi dan juga

untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggungjawaban dan perlindungan terhadap kekayaan perusahaan

4. Mengurangi biaya klerikal dalam pemeliharaan catatan akuntansi

Terdapat tiga tujuan utama sistem informasi akuntansi menurut Krismiaji

(2010:37) yaitu terdiri dari :

1. Menjamin bahwa informasi yang dihasilkan dapat dipercaya.
2. Menjamin bahwa aktivitas bisnis dilaksanakan secara efisien dan sesuai dengan tujuan manajemen serta sejalan dengan peraturan yang telah digariskan.
3. Melindungi dan menjaga aktiva organisasi termasuk data lain yang dimiliki oleh perusahaan.

Adapun tiga tujuan utama sistem informasi akuntansi menurut Wilkinson yang dikutip dari buku Jogiyanto (2005:227) adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendukung operasi sehari-hari (*to support the day-to-day operation*)

Sistem informasi akuntansi mempunyai sistem bagian TPS (Transaction Processing System) yang mengolah data transaksi menjadi informasi yang berguna untuk melakukan kegiatan sehari-hari

2. Mendukung pengambilan keputusan manajemen (*to support desicion making by internal desicion makers*)

Informasi dari SIA diperlukan manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan. Manajemen menengah membutuhkan informasi akuntansi untuk melihat penyimpangan-penyimpangan antara anggaran dengan relisasi yang dilaporkan sistem informasi akuntansi

3. Untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan pertanggungjawaban (*to fulfill obligations relating to stewardship*)

Manajemen perusahaan perlu melaporkan kegiatan berupa laporan keuangan kepada *stakeholder*, berupa pemilik, serikat pekerja, pemerintah, otoritas, pemilik modal

Dari uraian-uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan system informasi akuntansi adalah menyediakan informasi, mempercepat kegiatan akuntansi, menjamin informasi, mendukung operasi secara efisien serta dalam pengambilan keputusan agar tercapainya kepuasan pengguna.

2.1.1.4 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi

Romney & Steinbart, (2015:11-12) menyatakan sistem informasi akuntansi (SIA) yang didesain dengan baik, dapat menambah nilai untuk organisasi dengan :

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk dan jasa. Contohnya, SIA dapat memonitor mesin sehingga operator akan diberitahukan sesegera mungkin ketika kinerja berada di luar kualitas yang diterima.
2. Meningkatkan efisiensi. Contohnya, informasi yang tepat waktu membuat pendekatan manufaktur *just-in-time* menjadi memungkinkan, karena pendekatan ini membutuhkan informasi yang konstan, akurat, dan terbaru mengenai persediaan bahan baku dan lokasi mereka.
3. Berbagi pengetahuan. Berbagi pengetahuan dan keahlian dapat meningkatkan operasi dan memberikan keunggulan kompetitif.

4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokannya. Contohnya, memungkinkan pelanggan untuk secara langsung mengakses persediaan dan sistem entri pesanan penjualan yang dapat mengurangi penjualan dan biaya pemasaran, sehingga meningkatkan tingkat retensi pelanggan.
5. Meningkatkan struktur pengendalian internal. SIA dengan struktur pengendalian internal yang tepat dapat membantu melindungi sistem dari kecurangan, kesalahan, kegagalan sistem, dan bencana.
6. Meningkatkan pengambilan keputusan. Peningkatan dalam pengambilan keputusan adalah hal yang sangat penting.

2.1.1.5 Unsur-unsur Sistem Informasi Akuntansi

Untuk pencapaian tujuan diperlukan unsur-unsur sistem informasi akuntansi yang terdiri dari beberapa unsur pokok seperti yang dikemukakan oleh Mulyadi (2008:3) sebagai berikut :

1. Formulir
2. Catatan (jurnal, buku besar, dan buku pembantu)
3. Laporan keuangan hasil akhir proses akuntansi adalah laporan keuangan

Sistem informasi akuntansi terdiri dari dan beberapa unsur seperti yang diungkapkan Bodnar & Hopwood (2010:1) sebagai berikut :

1. *People and Equipment*
2. *Data*
3. *Information*

Unsur –unsur sistem informasi akuntansi menurut Romney & Steinbart (2012:30) terdiri dari :

1. *People*, orang-orang yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi
2. *Procedures and Instructions*, baik manual maupun terkontaminasi yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi
3. Data, Data tentang proses-proses bisnis organisasi
4. *Software* yang dipakai untuk memproses data organisasi
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung dan peralatan komunikasi jaringan
6. *Internal Controls and security measures*

Dari unsur-unsur sistem informasi akuntansi diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur, sumber daya manusia, informasi, dan lainnya akan mempengaruhi manajemen dalam pengambilan keputusan organisasi.

2.1.2 Kualitas Informasi Akuntansi

Ong (2009:399) berpendapat bahwa “Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi”. Menurut Jogiyanto (2007:15) : “Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi”. Solomon Negash (2003:758) menjelaskan “Kualitas informasi adalah suatu fungsi yang menyangkut nilai dari keluaran informasi yang dihasilkan oleh sistem”.

Gelinas (2002) dalam Azhar Susanto (2013:39) menjelaskan bahwa suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri sebagai berikut :

1. Efektifitas (*Effectiveness*)

Informasi harus sesuai dan secara lengkap mendukung kebutuhan pemakai dalam mendukung proses bisnis dan tugas pengguna serta disajikan dalam waktu dan format yang tepat, konsisten dengan format sebelumnya sehingga mudah dimengerti.

2. Efisiensi (*Efficiency*)

Berarti bahwa informasi yang dihasilkan melalui penggunaan sumber dayayang optimal

3. Rahasia (*Confidensia*)

Informasi sensitif terlindungi dari pihak yang tidak berwenang.

4. Integritas (*Integrity*)

Informasi yang dihasilkan harus merupakan hasil pengolahan data yang terpadu dan aturan yang berlaku.

5. Ketersediaan (*Availability*)

Informasi yang diperlukan harus selalu tersedia kapanpun saat diperlukan.

Untuk itu diperlukan pengamanan terhadap sumberdaya informasi.

6. Kepatuhan (*Compliance*)

Informasi yang dihasilkan harus patuh terhadap undang-undang atau peraturan pemerintah serta memiliki tanggung jawab baik terhadap pihak internal maupun pihak eksternal organisasi perusahaan.

7. Kebenaran (*Correctness*)

Informasi telah disajikan oleh sistem informasi dengan benar dan dapat dipercaya sehingga dapat digunakan oleh manajemen untuk mengoperasikan perusahaan.

Sedangkan menurut DeLoen & McLean (2003:26) suatu kualitas informasi harus memiliki ciri:

1. Kelengkapan (*Completeness*), informasi yang lengkap sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna akan menggunakan sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.
2. Penyajian informasi (*Format*), format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, maka dengan begitu informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.
3. Relevan (*Relevance*), kualitas sistem informasi yang diberikan sistem informasi dapat dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4. Akurat (*Accurarate*), keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

5. Ketepatan waktu (*Timeless*), Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang dihasilkan dari sistem untuk pengguna.

2.1.3 Kepuasan Pengguna

Romney & Steinbart (2012:637) mendefinisikan kepuasan pengguna adalah terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna. Sedangkan DeLone & McLean (2003:25) menyatakan kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Sedangkan kepuasan pengguna akhir itu sendiri dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah kepuasan pengguna, sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah, dan juga konsumen. Ketidakpuasan pengguna memunculkan sejumlah resiko, seperti boikot atau protes dari lembaga konsumen, komplain, intervensi pemerintah, dan reaksi pesaing. Ketidakpuasan pengguna bisa membantu perusahaan mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan produk atau jasanya yang tidak mampu memenuhi standar konsumen dan pemerintah. Modifikasi bisa dilakukan untuk memperbaiki kinerja produk dan jasa, sehingga masalah kecil serupa tidak bakal terulang di masa mendatang. Sementara kepuasan pengguna bisa membantu perusahaan dalam memperkuat posisi bersaing produknya melalui segmentasi. (Tjiptono 2012:55-56)

DeLoen & McLean (2003:26) menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna harus memiliki dua dimensi yang terdiri dari:

1. Kepuasan informasi (*Repeat visits*), kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima.
2. Kepuasan menyeluruh (*Repeat purchase*), salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem. Serta manfaat dalam proses input proses output yang diterima.

Sedangkan Kepuasan Pengguna menurut Doll and Torkzadeh (1998) memiliki lima dimensi yang serupa dengan yang diungkapkan Somers and Nelson (2003:597) yaitu terdiri dari :

1. Kelengkapan isi (*Content*), yaitu mengukur apakah suatu sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Keakuratan (*Accuracy*), yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Tampilan (*Format*), yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan estetika dari antar muka sistem, format dari laporan, atau informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi.
4. Kemudahan (*Easy of use*), yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* dalam menggunakan informasi.
5. Ketepatan (*Timeless*), yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi waktu sistem informasi akuntansi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna.

2.1.4 Bank Syariah

Pengertian bank syariah dalam UU No. 21 tahun 2008 adalah:

“Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dimana kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”

Dalam pasal yang sama ayat (12) dinyatakan bahwa prinsip syariah adalah:

“Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah.”

2.1.4.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Menurut Nadratuzzaman Hosen (2006:9), terdapat beberapa perbedaan antara bank syariah dan konvensional diantaranya seperti tercantum dalam table berikut:

Tabel 2.1
Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

No	Uraian	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Landasan operasional	<ul style="list-style-type: none"> • Prinsip syariah (tidak bebas nilai) • Uang hanya sebagai alat tukar • Dilarang menggunakan sistem bunga • Memakai cara bagi hasil dari keuntungan jasa atas transaksi riil 	<ul style="list-style-type: none"> • Prinsip materialisme (bebas nilai) • Uang, komoditi yang diperdagangkan • Instrument imbalan terhadap pemilik uang ditetapkan di muka menggunakan bunga
2	Peran dan fungsi bank	<ul style="list-style-type: none"> • Sebagai penerima dana titipan dari nasabah • Sebagai penyedia jasa pembayaran selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah • Sebagai pengelola dana kebijakan • Menerapkan hubungan kemitraan 	<ul style="list-style-type: none"> • Sebagai penghimpun dana dan menyalurkan kembali dengan imbalan bunga • Sebagai penyedia jasa pembayaran • Menerapkan hubungan kreditur-kreditur antara bank dengan nasabah
3	Risiko usaha	<ul style="list-style-type: none"> • Dihadapi bersama antara bank dan 	<ul style="list-style-type: none"> • Risiko bank tidak ada kaitannya dengan resiko

	nasabah	debitur atau sebaliknya	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak mengenal negative spread (selisih negatif) 	<ul style="list-style-type: none"> • Antara pendapatan bunga dan beban bunga dimungkinkan terjadinya selisih negative 	
4	Sistem pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya Dewan Pengawas Syariah sehingga kegiatan operasional bank tidak menyimpang. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak adanya aturan syariah yang mendasari kegiatan operasional

Sumber: Nadratuzzaman Hosen (2006:9)

Adapun perbedaan bunga dan bagi hasil antara bank konvensional dengan bank syariah menurut Muhammad Syafii Antonio (2006:61) sebagai berikut:

Table 2.2
Perbedaan antara Bunga dan Bagi Hasil

Uraian	Bank Syariah	Bank Konvensional
Penentuan keuntungan	Penentuan besarnya rasio/nisbah bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi	Bunga dibuat pada waktu perjanjian dengan asumsi harus selalu untung
Besarnya presentasi	Besarnya rasio bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh	Berdasarkan pada jumlah uang/modal yang dipinjamkan
Pembiayaan	Bagi hasil tergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan, bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak	Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi
Jumlah pembayaran	Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan	jumlah pembayaran bunga tidak meningkat sekalipun jumlah keuntungan baerlipat atau keadaan ekonomi sedang "booming"

Eksistensi	Tidak ada yang meragukan keabsahan bagi hasil	Eksistensi bunga diragukan (kalau tidak dikecam) oleh semua agama, termasuk agama Islam
-------------------	---	---

Sumber: Muhammad Syafii Antonio (2006:61)

2.1.4.2 Prinsip Syariah

Bank syariah menggunakan beberapa prinsip yang sesuai dengan syariah. Menurut Antonio (2001: 90-134,148-151) prinsip-prinsip dasar bank syariah dapat dibagi menjadi lima kelompok sebagai berikut:

1. Prinsip Titipan/ Simpanan (*Depository*)

- a. *Al-Wadi'ah* merupakan titipan murni yang setiap saat dapat diambil jika pemiliknya menghendaki. Secara umum terdapat dua jenis *wadi'ah*, yaitu:
 - *Wadi'ah Yad al-Amanah*, yaitu dimana pihak yang menerima titipan tidak boleh menggunakan dan memanfaatkan uang atau barang yang dititipkan.
 - *Wadi'ah Yad adh-Dhamanah*, yaitu dimana pihak yang menerima titipan tidak boleh menggunakan dan memanfaatkan uang atau barang yang dititipkan.
- b. *Mudharabah* (investasi) akad yang sesuai dengan prinsip ini adalah *mudharabah*. Secara garis besar *mudharabah* terbagi ke dalam dua jenis, yaitu:
 - *Mudharabah Muthlaq*, yaitu dimana *shahibul maal* tidak memberikan batasan-batasan atas dana yang diinvestasikannya.

- *Mudharabah Muqayyadah*, yaitu dimana *shahibul maal* memberikan batasan-batasan atas dana yang diinvestasikannya.

2. Prinsip Bagi Hasil (*Profit-Sharing*)

- a. *Al-Musyarakah* adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.
- b. *Al-Mudharabah* adalah kad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola.
- c. *Al-Muzara'ah* adalah kerja sama pengolahan pertanian antar pemilik lahan dan penggarap, dimana pemilik lahan memberikan lahan pertanian kepada si penggarap utk ditanami dan dipelihara dengan imbalan bagian tertentu (presentase) dari hasil panen.
- d. *Al-Musaqah* adalah bentuk yang lebih sederhana dari *muzara'ah*, dimana si penggarap hany bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan. Sebagai imbalan, si penggarap berhak atas nisbah tertentu dari hasil panen.

3. Prinsip Jual Beli (*Sale and Purchase*)

- a. *Bai' al-Mudharabah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam *bai' al-mudharabah*, penjual harus memberi tahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat euntungan sebagai tambahannya.

- b. *Bai' as-Salam* adalah pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka. Dalam transaksi *bai' as-Salam* mengharuskan adanya dua hal, yaitu pengukuran dan spesifikasi barang yang jelas serta adanya keridhaan yang utuh antara kedua belah pihak.
- c. *Bai' al-Istishna* merupakan kontrak penjualan antara pembeli dan pembuat barang. Dalam kontrak ini, pembuat barang menerima pesanan dari pembeli. Pembuat barang lalu berusaha melalui orang lain untuk membuat atau membeli barang menurut spesifikasi yang telah disepakati dan menjualnya kepada pembeli akhir.

4. Prinsip Sewa (*Operational Lease and Financial Lease*)

- a. *Al-Ijarah* adalah akad hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.
- b. *Al-Ijarah, al-Muntahia bit-Tamlik* adalah akad sejenis panduan antara kontrak jual beli dan sewa atau lebih tepatnya akad sewa yang diakhiri dengan kepemilikan barang di tangan si penyewa. Sifat kepemilikan ini pula yang membedakan dengan ijarah biasa.

5. Produk Jasa (*Fee-Based Services*)

- a. *Al-Wakalah* adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada yang lain dalam hal-hal yang diwakilkan.
- b. *Al-Kafalah* merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.

- c. *Al-Hawalah* adalah penagihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya.
- d. *Ar-Rahn* adalah menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis.
- e. *Al-Qardh* adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian/ Penulis	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Luqman Habieb Prasajo (2015) “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Rail Ticket System</i> (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem” (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 2 Bandung)	<ul style="list-style-type: none"> 1) Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama (simultan). Apabila terjadi perubahan pada kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan maka akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. 2) Kualitasn sistem informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pabila kualitas informasi yang disajikan aplikasi RTS semakin baik, maka akan 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Berbeda tempat penelitian 2. Berbeda periode yang digunakan dalam penelitian. 3. Berbeda variable X_3

		<p>mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yang akan semakin meningkat.</p> <p>3) Kualitas sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas sistem yang akan digunakan aplikasi RTS semakin baik, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yang akan semakin meningkat.</p> <p>4) Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas layanan yang diberikan dari penyedia aplikasi RTS semakin baik, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yang akan semakin meningkat.</p>	
2	<p>Taghfirul Azhima Yoga (2011) “Peran Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi pada PT. Perkebunan NusantaraXI Persero Rumah Sakit LAVALETTE Malang)”</p>	<p>1) Semakin tinggi peran teknologi mengakibatkan semakin tinggi pula kualitas layanan.</p> <p>2) Semakin tinggi peran teknologi informasi mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pasien.</p> <p>3) Semakin tinggi kualitas layanan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pasien.</p>	<p>1. Berbeda tempat penelitian</p> <p>2. Berbeda variable independe yang digunakan. Pada penelitian Taghfirul Azhima X1 yang digunakan adalah teknologi informasi, sedangkan X1 yang digunakan penulis adalah sistem informasi akuntansi</p>

		4) Semakin tinggi peran teknologi informasi, semakin tinggi pula kepuasan pasien, melalui peningkatan kualitas layanan.	3. Berbeda periode yang digunakan dalam penelitian.
3	Dian Septiayu Fendini (2013) “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang)	1) kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem 2) kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna 3) kualitas informasi memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna	1. Berbeda tempat penelitian 2. Berbeda periode yang digunakan dalam penelitian.
4	Winda Septianita (2014) “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember)”	1. Kualitas sistem <i>Rail Ticketing System</i> secara statistis signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. 2. Kualitas informasi <i>Rail Ticketing System</i> secara statistis signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. 3. Kualitas pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> secara statistis signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.	1. Berbeda tempat penelitian 2. Berbeda periode yang digunakan dalam penelitian 3. Berbeda variabel X_3
5	Taufik Saleh Darwanis, Usman Bakar (2012) “Pengaruh Kualitas Sitem Informasi terhadap Kualitas	1) Kualitas sistem infirmasi berpengaruh terhadap kulaitas informasi akuntansi.	1. Berbeda tempat penelitian 2. Berbeda periode yang digunakan

Informasi Akuntansi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi pada Pemerintah Aceh”	2) Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi. 3) Kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>software</i> akuntansi.	dalam penelitian.
--	---	-------------------

2.2 Kerangka Pemikiran

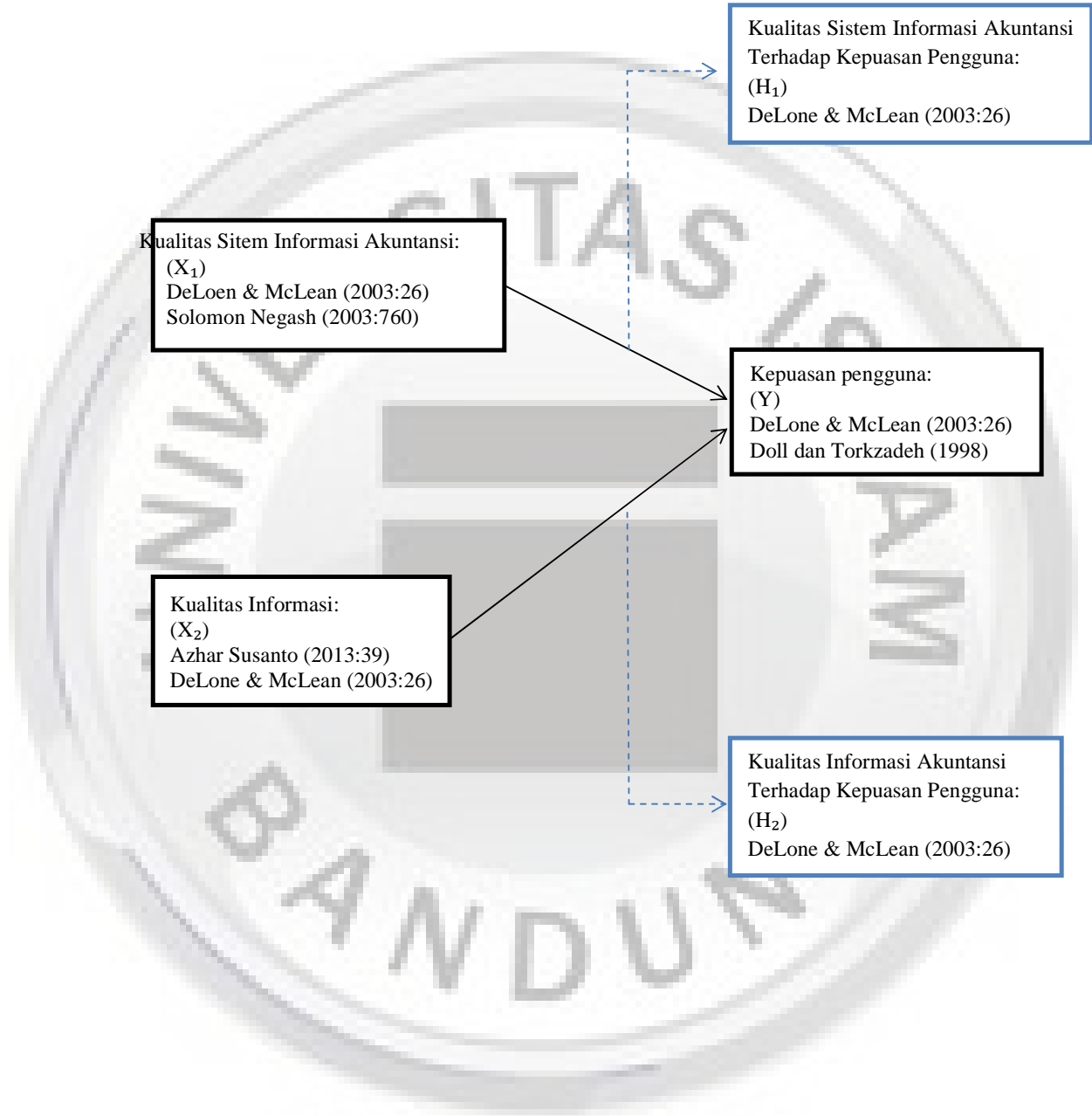
Sistem informasi akuntansi merupakan elemen-elemen yang berinteraksi bekerja secara terstruktur yang dikoordinasi oleh sumber daya manusia yang menghasilkan informasi akuntansi untuk mencapai suatu tujuan Bank Syariah. Maka dari itu dibutuhkannya kualitas sistem informasi yang baik. Semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Peneliti mengukur Kualitas Sistem informasi Akuntansi dengan dimensi yang diungkapkan Solomon Negash (2003:760) yaitu: Interaktif (*Interactivity*) dan Aksesibilitas (*Aksesibilitas*).

Bank Syariah membutuhkan informasi akuntansi yang memenuhi kebutuhan dan berkualitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas informasi akuntansi akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Gelinas (2002) dalam Azhar Susanto (2013:39) menjelaskan bahwa suatu informasi akuntansi yang berkualitas harus memiliki ciri sebagai berikut : Efektifitas (*Effectiveness*), Efisiensi (*Efficiency*), Rahasia (*Confidensial*), Integritas (*Integrity*), Ketersediaan (*Availability*), Kepatuhan (*Compliance*), dan Kebenaran (*Correctness*).

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Sedangkan kepuasan pengguna akhir itu sendiri dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari berbagai fitur-fitur yang disediakan sistem informasi seperti kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kualitas jasa (DeLone & McLean 2003:25). Kepuasan Pengguna menurut Doll and Torkzadeh (1998) terdapat lima dimensi yaitu: Kelengkapan isi (*content*), Keakuratan (*accuracy*), Tampilan (*format*), Kemudahan (*easy of use*), dan Ketepatan (*timeless*).

Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sangat berpengaruh untuk meningkatkan kualitas serta meningkatkan kinerja Bank Syariah. Semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Adapun gambar kerangka pemikiran, seperti tampak pada gambar berikut:

Gambar 2.1
Skema Pemikiran



2.3 Hipotesis

Pengertian hipotesis penelitian menurut Sugiyono (2009:96) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1:** Semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi maka semakin meningkat kepuasan pengguna pada Bank Syariah di Kota Bandung.
- H2:** Semakin baik kualitas informasi akuntansi maka semakin meningkat kepuasan pengguna pada Bank Syariah di Kota Bandung.