

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Sedangkan yang dimaksud dengan Bank Umum Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dimana kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (UU No.21 thn 2008)

Dalam Statistik Perbankan Syariah jumlah Bank Umum Syariah yang ada di Indonesia terus bertambah. Sampai dengan bulan Januari tahun 2015, jumlah Bank Umum Syariah telah mencapai 12 Bank. Bank umum 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)

Berikut gambar Jaringan kantor Perbankan Syariah di Indonesia :

Gambar 1.1

## Jaringan kantor Perbankan Syariah di Indonesia

Statistik Perbankan Syariah, Januari 2015

Sharia Banking Statistics, January 2015

Tabel 1. Jaringan Kantor Perbankan Syariah (Islamic Banking Network)																			
Indikator	2009	2010	2011	2012	2013	2014												2015	Indikator
						Jan	Feb	Mar	Apr	Mei 1. <sup>f)</sup>	Juni <sup>g)</sup>	Juli <sup>g)</sup>	Agus <sup>g)</sup>	Sep <sup>g)</sup>	Okt	Nov	Des		
Bank Umum Syariah																		Islamic Commercial Bank	
- Jumlah Bank	6	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	12	12	12	12	12	12	- Number of Banks	
- Jumlah Kantor	711	1.215	1.401	1.745	1.998	2.132	2.133	2.136	2.139	2.145	2.149	2.175	2.174	2.174	2.157	2.147	2.151	2.145	- Number of Offices
Unit Usaha Syariah																		Islamic Business Unit	
- Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	25	23	24	24	23	23	23	23	23	23	23	22	22	22	22	22	22	22	- Number of Conventional Banks that have Islamic Business Unit
- Jumlah Kantor	287	262	336	517	590	422	425	425	425	426	426	417	403	397	362	354	320	322	- Number of Offices
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah																		Islamic Rural Bank	
- Jumlah Bank	138	150	155	158	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	164	- Number of Banks
- Jumlah Kantor	225	286	364	401	402	420	428	431	425	428	429	424	436	433	431	435	439	477	- Number of Offices
<b>Total Kantor</b>	<b>1.223</b>	<b>1.763</b>	<b>2.101</b>	<b>2.663</b>	<b>2.990</b>	<b>2.974</b>	<b>2.986</b>	<b>2.992</b>	<b>2.989</b>	<b>2.999</b>	<b>3.004</b>	<b>3.016</b>	<b>3.013</b>	<b>3.004</b>	<b>2.950</b>	<b>2.939</b>	<b>2.910</b>	<b>2.944</b>	<b>Total Number of Offices</b>
f) Angka-angka diperbaiki																	g) Revised figures		
g) Angka-angka sementara																	h) Provisional figures		
1. *Revisi data BUS-UUS mulai bulan Mei 2014 berdasarkan LSMK*																	1. *Revisi data BUS-UUS began in May 2014 based on LSMK*		

Sumber : www.bi.go.id

Perkembangan perbankan syariah di Jawa Barat juga sejalan dengan trend perkembangan nasional. Hal ini dapat dilihat pada Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional Provinsi Jawa Barat Triwulan IV 2014, dimana jumlah aset yang terus meningkat di setiap triwulannya. Pada triwulan I tahun 2014 total aset perbankan syariah senilai Rp 30 triliun, triwulan II senilai Rp 31,3 triliun, pada triwulan ke III senilai Rp 31,8 triliun, dan triwulan ke IV aset perbankan syariah di Jawa Barat mencapai Rp 33,4 triliun. (Bank Indonesia.2015)

Berikut gambar jumlah aset perbankan di Jawa Barat pada Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional Provinsi Jawa Barat :



(*information quality*), kualitas sistem informasi (*system quality*), kualitas pelayanan, intensitas penggunaan sistem informasi (*system use*), kepuasan pengguna akhir sistem informasi (*end user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*) dari sistem informasi. (Delone dan McLeon 2003)

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

Kasus hilangnya uang nasabah pada ATM setor tunai, dimana tidak adanya instruksi mengenai berapa jumlah maksimal uang yang dapat dimasukkan kedalam mesin atm setor tunai, tidak tercatatnya uang nasabah yang disetorkan, dan lambatnya layanan diberikan (Infobanknews.2013)

Selain itu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan bahwa jumlah pengaduan masyarakat di sektor keuangan di tahun ini meningkat dari periode yang sama tahun lalu. Sepanjang tahun 2014, total pengaduan konsumen yang masuk di layanan konsumen terintegrasi OJK mencapai 2.197 pengaduan. Sedangkan sampai 11 Maret 2015 tercatat sebanyak 308 pengaduan. Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Kusumaningtuti S.Soetiono menjelaskan bahwa sektor yang tertinggi dilaporkan adalah masalah perbankan,

asuransi, lembaga pembiayaan dan pasar modal. Sedangkan persoalan perbankan kebanyakan menyangkut lelang agunan, restrukturisasi kredit dan alat pembayaran menggunakan kartu. (infobanknews.2015)

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

Dalam hal ini, penulis memiliki sumber dari penelitian lain yang dilakukan oleh Taghfirul Azhima Yoga (2011) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Kemudian penelitian Winda Septianita (2014) yang menghasilkan kesimpulan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan rail ticketing system (RTS) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Berangkat dari hal tersebut, penulis melihat adanya fenomena dalam latar belakang penelitian, yaitu mengenai adanya pengaruh positif dari kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna.

Dari uraian diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi**

## **Akuntansi, dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Bank Umum Syariah di Bandung”.**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa identifikasi masalah diantaranya yaitu :

1. Bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi, kualitas jasa, dan kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung ?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas jasa perbankan terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung ?
5. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi, kualitas jasa, dan kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

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

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

###### **1. Bagi Penulis**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang masalah yang akan diteliti yaitu Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.

###### **2. Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Sebagai bahan informasi mengenai Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi dan Kualitas Jasa terhadap kepuasan pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Pembahasan akan diuraikan setiap bab sebagai berikut :

#### **Bab I Pendahuluan.**

Bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

#### **Bab II Tinjauan Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis.**

Bab ini membahas landasan teori yang menjadi acuan utama dalam penelitian serta diuraikan hasil penelitian terdahulu yang menjadi landasan dibentuknya hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini. Selain itu terdapat kerangka pemikiran yang menjelaskan tentang penelitian.

#### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini membahas tentang teknik memperoleh data dan teknik pengukuran variabel-variabel lainnya.

#### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini membahas pengujian hipotesis berdasarkan atas data yang diperoleh serta hasil pengujian hipotesis. Pembahasan bab ini terdiri dari mendeskripsikan objek penelitian, analisis data interpretasi hasil.

## Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab lima merupakan sebagai bab terakhir dalam laporan penelitian atau skripsi ini. Pada bab terakhir ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diberikan dari penyusun agar dapat terselesaikannya masalah.

