

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Unit Analisis

Dalam penelitian ini yang dijadikan unit analisis oleh penulis adalah 12 bank syariah yang terdapat di Bandung. Jumlah tersebut sesuai dengan data Statistik Perbankan Syariah yang disajikan oleh bank Indonesia pada bulan Januari tahun 2015, diantaranya Bank Muamalat Indonesia, Bank Victoria Syariah, Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, B.P.D. Jawa Barat Banten (BJB) Syariah, Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah Mega Indonesia, Bank Panin Syariah, Bank Syariah Bukopin, Bank Central Asia (BCA) Syariah, Bank Internasional Indonesia (Maybank) Syariah Indonesia, Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah.

Namun demikian, tidak semua bank bersedia mengisi kuesioner penelitian karena dinilai masih ada beberapa informasi yang tidak bisa dipublikasikan kepada publik sesuai dengan aturan bank pusat. sehingga jumlah bank yang bersedia mengisi kuesioner penelitian hanya berjumlah 8 Bank Syariah (anonim) atau sebesar 67% dari jumlah seluruh bank umum syariah di Bandung. Berikut ini gambaran 12 bank Syariah yang terdapat di Bandung.

4.1.1. Muamalat Indonesia

a. Sejarah

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim. Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyalang predikat sebagai Bank Devisa. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia.

b. Visi Misi

Visi

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

Misi

Menjadi *Role Model* Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.¹⁾

c. Produk dan jasa / layanan

- Pendanaan : Giro, Tabungan, Deposito, Nisbah dan Hi-1000, dan Tarif.

¹⁾bankmuamalat.co.id

- Pembiayaan : Konsumen, Modal Kerja, Investasi, dan Sindikasi.
- Layanan : International Banking, Transfer, Layanan 24 Jam, Faq (Layanan), Cash Management, dan Penanganan Pengaduan Nasabah.

4.1.2. Bank Victoria Syariah

a. Sejarah

PT. Bank Victoria Syariah (d/h. PT. Bank Swaguna) didirikan di kota Cirebon pada tahun 1966 dan mulai beroperasi tanggal 7 Januari 1967. Akuisisi saham PT. Bank Swaguna sebesar 99,80 % oleh PT. Bank Victoria International Tbk telah mendapatkan Izin Operasional sebagai Bank Syariah berdasarkan SK Gubernur Bank Indonesia No. 12/8/KEP.GBI/DpG/2010 tanggal 10 Februari 2010. Saat ini Bank Victoria Syariah memiliki 1 (satu) Kantor Pusat, 8 (delapan) kantor Cabang dan 11 (sebelas) kantor Cabang Pembantu yang tersebar di DKI, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah dan Bali.

b. Visi Misi

Visi

Menjadi Bank Ritel Syariah Nasional yang tumbuh dan berkembang secara sehat dan amanah

Misi

- Memberikan layanan syariah terbaik kepada nasabah secara konsisten dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian.²⁾

²⁾ bankvictoriasyariah.co.id

- Mengembangkan sumber daya insani yang memiliki dedikasi, integritas, loyalitas, dan profesional
- Memperhatikan pengelolaan risiko dan keuangan secara terus menerus
- Senantiasa menerapkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance

c. Produk Jasa / Layanan

- Pendanaan : Deposito, Gito, Giro Prima, Tabungan V Bisnis, Tabungan V Plan, Tabungan Visya dan Tabungan Visa Payroll
- Pembiayaan : KMG (kepemilikan Multi Guna), komersial, KPM, KPR, Mikro, dan UKM

4.1.3. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah

a. Sejarah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan

dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

b. Visi Misi

Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi

- Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

c. Jasa / Layanan

- Consumer Banking : Dana Pihak Ketiga, Pembiayaan, Calculator
- Business Banking : Comercial Product, Treasury, SME & Linkage, Pembiayaan Mikro
- E-Banking.³⁾

4.1.4. B.P.D. Jawa Barat Banten Syariah

a. Sejarah

Pendirian bank BJB syariah diawali dengan pembentukan divisi/unit usaha syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan bank bjb syariah berdasarkan Akta Pendirian nomor 4 yang dibuat oleh notaris Fathiah Helmi dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU.04317.AH.01.01 tahun 2010 tanggal 26 Januari 2010.

Pada tanggal 6 Mei 2010 bank BJB syariah memulai usahanya, setelah diperoleh surat izin usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629/DPbS tertanggal 30 April 2010, dengan terlebih dahulu dilaksanakan *cut off* dari divisi/unit usaha syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. yang menjadi cikal bakal bank bjb syariah.

³⁾ brisyariah.co.id

b. Visi misi

Visi

Menjadi 5 Bank Umum Syariah terbesar, sehat, dan berkinerja baik di Indonesia.

Misi

- Memberikan layanan perbankan syariah secara amanah dan profesional.
- Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah melalui peningkatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)
- Memberikan nilai tambah bagi *stakeholders*.

c. Produk dan Jasa / Layanan

- Transfer, Kliring, Layanan jemput *masalah*, dan layanan PPOB
- Mobile Banking
- Tabungan, Giro, dan Deposito iB *maslahat*.⁴⁾

4.1.5. Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah

a. Sejarah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan, dan *maslahat* mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Rencana tersebut

⁴⁾ bjbsyariah.co.id

terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 *Payment Point*.

b. Visi Misi

Visi

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja

Misi

- Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.⁵⁾

⁵⁾ bnisyariah.co.id

c. Produk dan Jasa / layanan

- ATM, Internet Banking, *Phone Banking*, dan SMS Banking
- *Consumer Banking : Bank Notes*
- *Corporate Banking* : Transaksi Ekspor, Collections, Traveller Cheque, Transaksi Kiriman Uang Luar Negeri, Surat Kredit berdokumen dalam Negeri, Transaksi Impor, Cash Management, *Internet Banking Corporate*, dan Bank Garansi
- *Small Business*: Bank Garansi, Surat Keterangan Bank, dan Kiriman Uang

4.1.6. Bank Syariah Mandiri

a. Sejarah

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. sebagaimana dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui Surat Keputusan (SK) Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia

No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

b. Visi Misi

Visi

Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia.

Misi

- Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- Mengembangkan nilai-nilai syariah universal⁶⁾

c. Produk dan Jasa / Layanan

- Jasa Produk

Card, Sentra Bayar, SMS Banking, Mobile Banking, Net Banking, Pembayaran melalui menu Pemindahbukuan di ATM (PPBA), Jual Beli Valas, Electronic Payroll, Transfer Uang Tunai, E-Money

⁶⁾syariahamandiri.co.id

- Jasa Operasional

Transfer Lintas Negara *Western Union*, Kliring, *Inkaso*, *Intercity Clearing*, RTGS (*Real Time Gross Settlement*), Transfer Dalam Kota (LLG), Transfer Valas, Pajak Online, Referensi Bank, Standing Order, Payment Point

- Jasa Investasi

Reksadana dan Sukuk Negara Ritel

4.1.7. Bank Syariah Mega Indonesia

a. Sejarah

Berawal dari PT Bank Umum Tugu (Bank Tugu). Bank umum yang didirikan pada 14 Juli 1990 tersebut diakuisisi CT Corpora (d/h Para Group) melalui Mega Corpora (d/h PT Para Global Investindo) dan PT. Para Rekan Investama pada 2001. Sejak awal, para pemegang saham memang ingin mengkonversi bank umum konvensional itu menjadi bank umum syariah. Keinginan tersebut terlaksana ketika Bank Indonesia mengizinkan Bank Tugu dikonversi menjadi PT Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI) pada 27 Juli 2004.

Pada 25 Agustus 2004, BSMI resmi beroperasi. Hampir tiga tahun kemudian, pada 7 November 2007, pemegang saham memutuskan perubahan bentuk logo BSMI ke bentuk logo bank umum konvensional yang menjadi sister company-nya, yakni PT Bank Mega, Tbk., tetapi berbeda warna. Sejak 2 November 2010 sampai dengan sekarang, bank ini berganti nama menjadi PT Bank Mega Syariah.

Sejak 16 Oktober 2008, Bank Mega Syariah telah menjadi bank devisa. Dengan status tersebut, bank ini dapat melakukan transaksi devisa dan terlibat dalam perdagangan internasional. Selain itu, pada 8 April 2009, Bank Mega Syariah memperoleh izin dari Departemen Agama Republik Indonesia (Depag RI) sebagai bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH).

b. Visi Misi

Visi

Tumbuh dan Sejahtera Bersama Bangsa.

Misi

- Bertekad mengembangkan perekonomian syariah melalui sinergi dengan semua pemangku kepentingan
- Menebarkan nilai-nilai kebaikan yang islami dan manfaat bersama sebagai wujud komitmen dalam berkarya dan beramal
- Senantiasa meningkatkan kecakapan diri dan berinovasi mengembangkan produk serta layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat

c. Produk dan Jasa / Layanan

- Tabungan Plus iB, Tabungan Investasya iB, Tabungan mitra iB, Tabungan Rencana iB, Tabungan utama iB
- Giro utama iB, Giro Dolar iB, dan Giro optima iB
- Deposito plus iB dan Deposito Dolar iB.⁷⁾

⁷⁾ megasyariah.co.id

4.1.8. Bank Panin Syariah

a. Sejarah

Sesuai dengan pasal 3 Anggaran Dasar Panin Bank Syariah, ruang lingkup kegiatan Panin Bank Syariah adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan dengan prinsip bagi hasil berdasarkan syariat Islam. Panin Bank Syariah mendapat izin usaha dari Bank Indonesia berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.11/52/KEP.GBI/DpG/2009 tanggal 6 Oktober 2009 sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah dan mulai beroperasi sebagai Bank Umum Syariah pada tanggal 2 Desember 2009.

b. Visi Misi

Visi

Bank Syariah pilihan yang menjadi *Role Model* berbasiskan Kemitraan dan Ekonomi Rakyat

Misi

- Menyediakan produk dan layanan yang kreatif, inovatif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat
- Mengembangkan kemitraan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi rakyat
- Mengembangkan sumber daya insani berintegritas dan profesional berlandaskan nilai-nilai spiritual berbasis sistem merit
- Menerapkan tata kelola perusahaan dan sistem pengendalian yang terintegrasi sesuai prinsip syariah.
- Meningkatkan nilai tambah kepada *stakeholder*.

c. Produk dan Jasa / Layanan

- ATM Card PaS
- SDB PaS
- PBS Kliring
- PBS *Intercity Clearing*
- Layanan Tresuri.⁸⁾

4.1.9. Bank Syariah Bukopin

a. Sejarah

Perjalanan PT Bank Syariah Bukopin dimulai dari sebuah bank umum, PT Bank Persyarikatan Indonesia yang diakuisisi oleh PT Bank Bukopin Tbk untuk dikembangkan menjadi bank Syariah. Bank Syariah Bukopin mulai beroperasi dengan melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah setelah memperoleh izin operasi Syariah dari Bank Indonesia pada tanggal 27 Oktober 2008 dan pada tanggal 11 Desember 2008 telah diresmikan oleh Wakil Presiden Republik Indonesia.

Dan pada tanggal 10 Juli 2009 melalui Surat Persetujuan Bank Indonesia, PT Bank Bukopin Tbk telah mengalihkan Hak dan Kewajiban Usaha Syariah-nya kedalam PT Bank Syariah Bukopin.

b. Visi Misi

Visi

Menjadi Bank Syariah Pilihan dengan Pelayanan Terbaik

⁸⁾ paninbanksyariah.co.id

Misi

- Memberikan pelayanan terbaik pada nasabah.
- Membentuk sumber daya insani yang profesional dan amanah.
- Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil & Menengah).
- Meningkatkan nilai tambah kepada stakeholder.

c. Produk dan Jasa / Layanan

- Pendanaan : tabungan, giro, dan deposito iB
- Pembiayaan :
Murabahah, musyarakah, mudharabah, mudharabah muqoyyadah, iB jaminan tunai, iB Istishna Pararel, dan lain-lain
- Jasa : ATM iB SiAga, *Cash management, Save Deposit Box*, dan Jasa lainnya
- Wakaf Uang.⁹⁾

4.1.10. Bank Central Asia (BCA) Syariah

a. Sejarah

Perkembangan perbankan syariah yang tumbuh cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan minat masyarakat mengenai ekonomi syariah semakin bertambah. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan syariah, maka berdasarkan akta Akuisisi No. 72 tanggal 12 Juni 2009 yang dibuat

⁹⁾ syariahbukopin.co.id

dihadapan Notaris Dr. Irawan Soerodjo, S.H., Msi, .PT.Bank Central Asia, Tbk (BCA) mengakuisisi PT Bank Utama Internasional Bank (Bank UIB) yang nantinya menjadi PT. Bank BCA Syariah,

Perubahan kegiatan usaha Bank dari bank konvensional menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui Keputusan Gubernur BI No. 12/13/KEP.GBI/DpG/2010 tanggal 2 Maret 2010. Dengan memperoleh izin tersebut, pada tanggal 5 April 2010, BCA Syariah resmi beroperasi sebagai bank umum syariah.

b. Visi Misi

Visi

Menjadi Bank Syariah Andalan dan Pilihan Masyarakat

Misi

- Mengembangkan SDM dan infrastruktur yang handal sebagai penyedia jasa keuangan syariah dalam rangka memahami kebutuhan dan memberikan layanan yang lebih baik bagi nasabah.
- Membangun institusi keuangan syariah yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran, penghimpunan dana dan pembiayaan bagi nasabah perorangan, mikro, kecil dan menengah.¹⁰⁾

c. Produk dan Jasa / Layanan

- Pendanaan : Tahapan Ib, Tahapan Rencana Ib, Giro Ib, Deposito Ib

¹⁰⁾ bcasyariah.co.id

- Pembiayaan : Pembiayaan Modal Kerja Ib, Pembiayaan Investasi Ib, Kpr Ib, Kkb Ib, dan Emas Ib.
- Jasa : Bank Garansi, Kiriman Uang (*Retail Dan Rtgs*), Kliring (Lokal Dan Intercity Clearing), Inkaso, Safe Deposit Box (Sdb), Pembayaran Gaji, Referensi Bank, *Electronic Channel*, Jaringan Atm Dan Debit Bca, Jaringan Atm Prima, Bca Syariah *Mobile*.

4.1.11. Bank Internasional Indonesia (Maybank) Syariah Indonesia

a. Sejarah

BII Syariah adalah Unit Usaha Syariah PT. Bank International Indonesia Tbk, yang menjalankan kegiatan usaha perbankan secara profesional berdasarkan prinsip-prinsip Syariah.

PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) didirikan pada 15 Mei 1959. Setelah mendapat ijin sebagai bank devisa pada 1988, BII mencatatkan sahamnya pada Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (sekarang Bursa Efek Indonesia) pada 1989. sejak menjadi perusahaan publik, BII tumbuh menjadi salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia.

Pada 2008, Malayan Banking Berhad (Maybank), bank terbesar di Malaysia dan salah satu grup keuangan terkemuka di ASEAN, mengakuisisi BII melalui anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya, Maybank *off shore Corporate Services* (labuan) Sdn. Bhd. (MOCS). Sejak saat itu, Maybank menjadi pemegang saham utama BII melalui dua anak perusahaannya, *Sorak Financial Holdings* Pte. Ltd. (Sorak) dan MOCS.

b. Visi Misi

Visi

Menjadi relationship bank terkemuka di Indonesia yang hadir di tengah-tengah komunitas, memberikan layanan melalui produk dan solusi sesuai dengan kebutuhan serta layanan yang berkualitas tinggi.

Misi

Humanizing Financial Services.

c. Produk dan Jasa / Layanan

- Jasa-jasa : Transfer/RTGS, *Money Changer (Al-Sharf)*, *Payroll Service*, Bank Garansi, *Western Union*, Giralisasi, Dan Agen Penjualan Reksadana (*Selling Agent*).
- Electronic Channels : ATM, CDM, Payment Services (Kartu Kredit; Layanan Umum: PLN, PAM-Palyja, Pajak, PBB dan Telkom; Pulsa Isi Ulang & Handphone; Pembayaran Cicilan; TV Berlangganan; Asuransi; Internet; Zakat; dan Tiket Pesawat &KA), Phone Banking, CoOL Banking (Corporate OnLine Banking), Internet Banking, dan Mobile Banking.
- Layanan Zakat, Infaq dan Sadaqah.
- Pendanaan : BII Tabungan, BII Deposito, dan BII Giro Syariah.
- Pembiayaan : BII Tunai Emas iB, BII Rumah Syariah iB, Pembiayaan SMEC Syariah, dan Pembiayaan Mikro: BII Mitra Amanah Syariah (BII Minna).¹¹⁾

¹¹⁾ bii.co.id

4.1.12. Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah.

a. Sejarah

BTN Syariah merupakan Strategic Bussiness Unit (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

b. Visi Misi

Visi

Menjadi Strategic Business Unit BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

Misi

- Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
- Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.

- Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.¹²⁾

c. Produk dan Jasa / Layanan

- Pendanaan : Giro, Tabungan, dan Deposito.
- Pembiayaan : KPR BTN, Pembiayaan Kendaraan Bermotor, Modal Kerja, Konstruksi, dan Investasi BTN iB, Multimanfaat, dan Multijasa BTN iB, dan Talangan Haji BTN iB

4.2. Analisis Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi, dan kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna pada bank umum syariah di Bandung, melalui penyebaran kuesioner kepada 32 orang responden dari 12 bank umum syariah di Bandung yang menjadi sampel penelitian. Kegiatan penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke alamat seluruh Bank Umum syariah yang terdapat di Bandung. Penulis menyebarkan 4 kuesioner untuk setiap bank, yang diperuntukan untuk Manager, Akuntan, Bagian Sistem, dan staff, sehingga jumlah kuesioner yang disebar sejumlah 48 kuesioner kepada 12 unit analisis. berikut ini ringkasan tingkat pengembalian kuesioner disajikan pada tabel 4.1

¹²⁾ btn.co.id

Tabel 4.1
Rekapitulasi Tingkat Pengembalian Kuesioner

Unit Analisis	Jumlah kuesioner disebar		Kuesioner kembali		% Kembalikan	
	Entitas	Responden	Entitas	Responden	Entitas	Responden
Bank Umum Syariah di Bandung	12	48	8	32	67	67

Dari tabel 4.1 tampak bahwa sebanyak 8 (67%) dari 12 unit analisis, atau 32 (67%) dari 48 jumlah responden telah mengembalikan kuesioner.

Hasil penelitian akan diuraikan dalam beberapa bagian, yaitu : (1) Statistik Deskriptif Data Responden; (2) Analisis Hasil Penelitian Variabel; (3) Analisis Pengaruh Kualitas sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi, Kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna.

4.2.1. Statistik Deskriptif Data Responden

Pada analisis deskriptif ini, data responden dijelaskan melalui *pie chart*. Data karakteristik responden dalam penelitian ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui latar belakang responden yang menjadi pengguna sistem informasi akuntansi pada bank umum syariah. Data mengenai karakteristik responden adalah sebagai berikut.

4.2.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

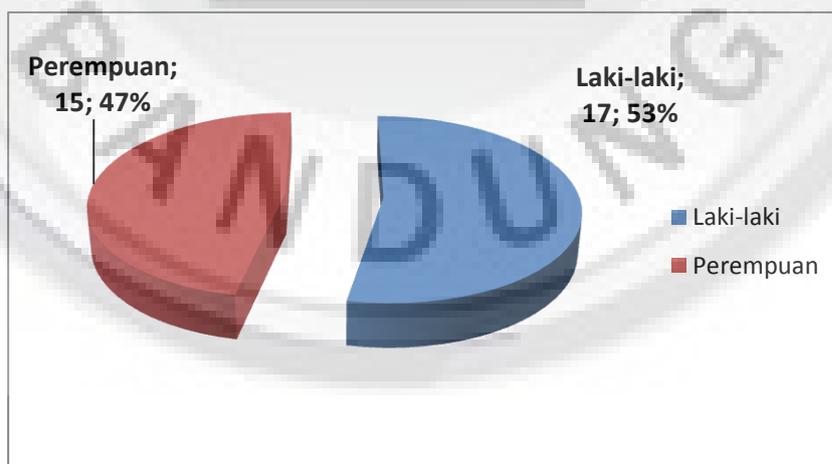
Profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	f	%
1.	Laki-Laki	17	53.1
2.	Perempuan	15	46.9
	Jumlah	32	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui profil 32 responden dari 8 Bank Umum Syariah dilihat dari jenis kelamin. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 17 orang atau sebesar (53,1%), dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 15 orang atau sebesar (46,9%), jadi responden paling banyak berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki.



Gambar 4.1

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.2.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia

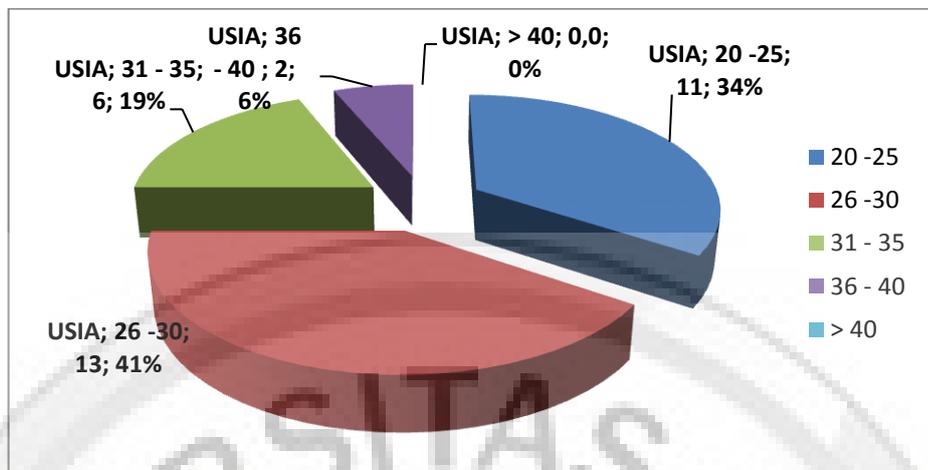
Profil responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.3 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	f	%
1.	20 -25	11	34.4
2.	26 -30	13	40.6
3	31 - 35	6	18.8
4	36 - 40	2	6.3
5	> 40	0.0	0.0
	Jumlah	32	100,0

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui profil 32 responden dari 8 Bank Umum Syariah dilihat dari usia. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden yang berusia 20 -25 tahun berjumlah 11 orang atau sebesar 34,4%, yang berusia 26 -30 tahun berjumlah 13 orang atau sebesar 40,6%, yang berusia 31-35 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 18,8,9% dan yang berusia 36-40 tahun berjumlah 2 orang atau sebesar 6,3%. Jadi responden yang paling banyak berdasarkan usia adalah responden yang berusia kurang dari 30 tahun.



Gambar 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

4.2.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.4 adalah sebagai berikut :

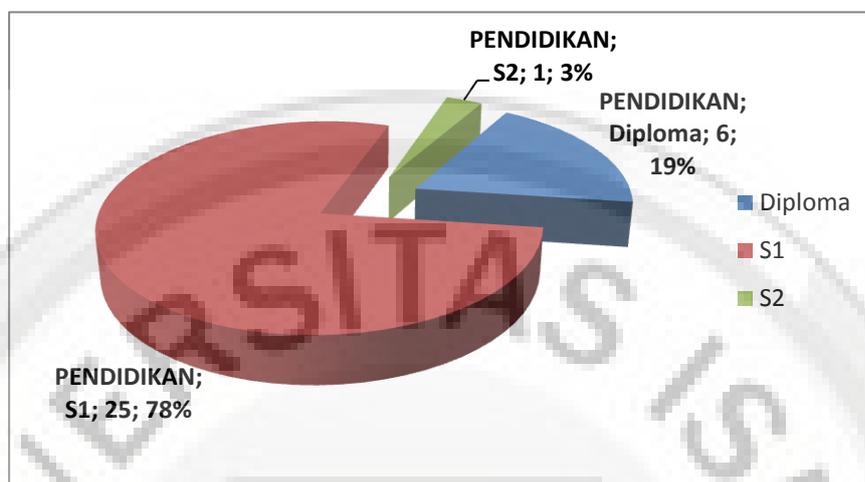
Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	f	%
1.	Diploma	6	18.8
2.	S1	25	78.1
3.	S2	1	3.1
4.	S3	0	0
	Jumlah	32	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui profil 32 responden dari 8 Bank Umum Syariah berdasarkan pendidikan terakhir. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan Diploma berjumlah 6 orang atau 18.8%, responden yang berpendidikan S1 berjumlah 25 orang (78.1%) dan responden yang berpendidikan

S2 berjumlah 1 orang atau (3,1%). Jadi responden paling banyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah S1.



Gambar 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

4.2.1.4. Profil Responden Berdasarkan Jurusan

Profil responden berdasarkan Jurusan dapat dilihat pada tabel 4.5 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

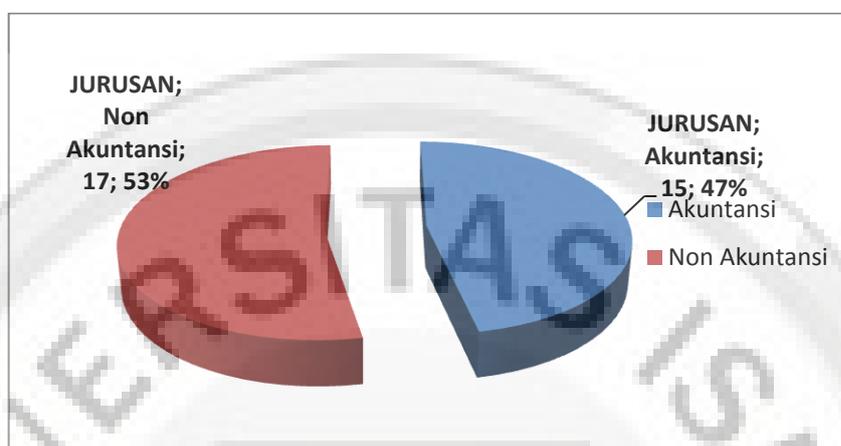
Profil Responden Berdasarkan Jurusan

No	Jurusan	f	%
1.	Akuntansi	15	46.9
2.	Non Akuntansi	17	53.1
	Jumlah	32	100,0

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui profil responden dari 8 (delapan) Bank berdasarkan Jurusan. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden yang berlatar belakang jurusan Akuntansi berjumlah 15 orang atau sebesar 46,9%, dan untuk responden yang berlatar belakang jurusan Non

Akuntansi berjumlah 17 orang atau sebesar 53,1%. Sehingga responden dengan latar belakang jurusan non akuntansi lebih banyak.



Gambar 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Jurusan

4.2.1.5. Profil Responden Berdasarkan Jabatan / Posisi

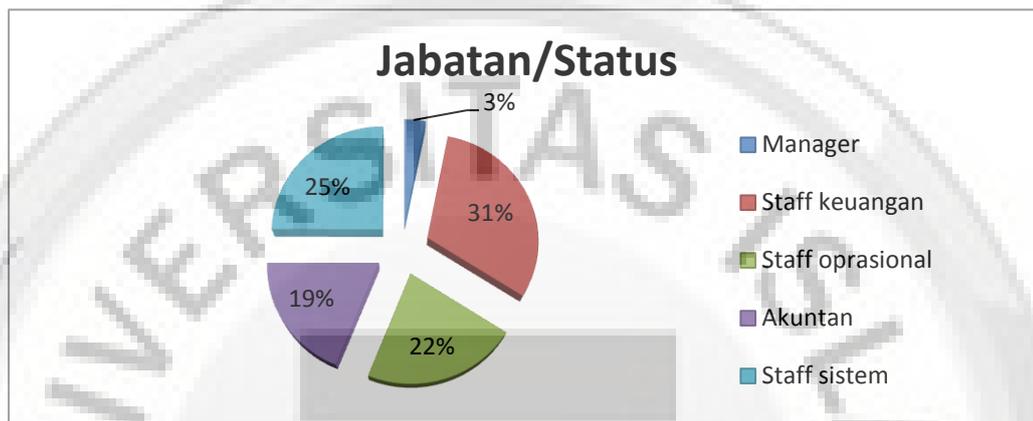
Profil responden berdasarkan Jabatan / Posisi dapat dilihat pada tabel 4.6 adalah sebagai berikut

Tabel 4.6
Profil Responden Berdasarkan Jabatan

No	Jabatan	f	%
1.	Staff keuangan	10	31.00
2.	Staff Sistem	8	25.00
3.	Staff oprasional	7	22.00
4	Akuntan	6	19.00
5	Manager Operasional	1	3.00
	Jumlah	32	100,0

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui profil responden dari 8 (delapan) Bank dilihat dari JABATAN / POSISI. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden sebagian besar adalah staff keuangan berjumlah 10 orang atau sebesar 31%.



Gambar 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan

4.2.1.6. Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja

Profil responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel 4.7 adalah sebagai berikut :

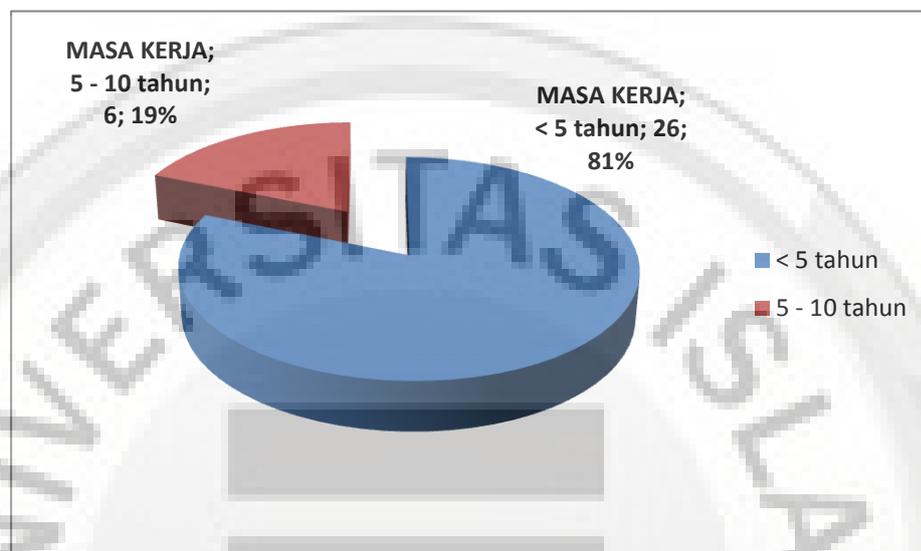
Tabel 4.7
Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa kerja	f	%
1.	< 5 tahun	26	81.3
2.	5 - 10 tahun	6	18.8
	Jumlah	32	100,0

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui profil 32 responden dari 8 Bank Umum Syariah dilihat dari lamanya bekerja. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden yang lama bekerjanya berkisar kurang dari 5

tahun berjumlah 26,0 orang atau sebesar 81,3%, dan untuk responden yang lama bekerjanya antara 5-10 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 18,7%. Jadi responden yang paling banyak adalah yang lama bekerjanya kurang dari 5 tahun.



Gambar 4.6
Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja

4.2.1.7. Profil Responden Berdasarkan Marital

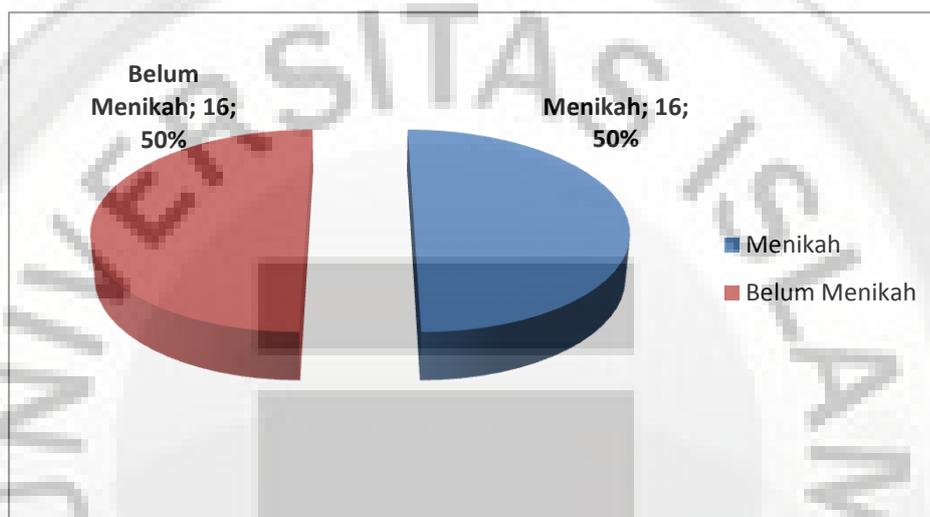
Profil responden berdasarkan Status Marital dapat dilihat pada tabel 4.8 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8
Profil Responden Berdasarkan Status Marital

No	Status Marital	f	%
1.	Menikah	16	50.0
2.	Belum Menikah	16	50.0
	Jumlah	32	100,0

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui profil 32 responden dari 8 Bank Umum Syariah dilihat dari Status Marital. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden yang telah menikah ada 16 orang atau sebesar 50,0%, dan untuk responden yang belum menikah berjumlah 16 orang atau sebesar 50,0%.



Gambar 4.7
Distribusi Responden Berdasarkan Status Marital

4.2.2. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas menggunakan nilai korelasi skor item dengan skor total variabel. Indeks validitas dihitung menggunakan korelasi *product moment*. Butir pernyataan dinyatakan valid jika koefisien korelasinya $\geq 0,30$. Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Alpha* dimana kuesioner dinyatakan *reliable* apabila koefisiennya $\geq 0,70$.

4.2.2.1. Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X_1) diukur dengan 9 item pernyataan. Berikut adalah hasil uji validitas untuk Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X_1).

Tabel 4.9
Hasil Perhitungan Nilai Validitas Kualitas Sistem Informasi Akuntansi
(Variabel X_1).

No. Item	Koefisien Korelasi (r)	Nilai r_{kritis}	Kesimpulan
1	0,599	0,300	Valid
2	0,729	0,300	Valid
3	0,770	0,300	Valid
4	0,635	0,300	Valid
5	0,728	0,300	Valid
6	0,592	0,300	Valid
7	0,491	0,300	Valid
8	0,406	0,300	Valid
9	0,542	0,300	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan semua item Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X_1) memiliki nilai $r_{hitung} > 0,30$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X_1) valid. Alat ukur berupa pernyataan kuesioner telah memiliki tingkat validitas yang baik. Dimana hal ini berarti variabel yang diteliti dapat diukur.

Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X_2) diukur dengan 8 item pernyataan. Berikut adalah hasil uji validitas untuk Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X_2).

Tabel 4.10
Hasil Perhitungan Nilai Validitas Kualitas Informasi Akuntansi
(Variabel X₂)

No. Item	Koefisien Korelasi (r)	Nilai r _{kritis}	Kesimpulan
1	0,612	0,300	Valid
2	0,684	0,300	Valid
3	0,702	0,300	Valid
4	0,670	0,300	Valid
5	0,733	0,300	Valid
6	0,642	0,300	Valid
7	0,632	0,300	Valid
8	0,411	0,300	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan semua item Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X₂) memiliki nilai $r_{hitung} > 0,30$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X₂) valid. Alat ukur berupa pernyataan kuesioner telah memiliki tingkat validitas yang baik. Dimana hal ini berarti variabel yang diteliti dapat diukur.

Kualitas Jasa (Variabel X₃) diukur dengan 7 item pernyataan. Berikut adalah hasil uji validitas untuk Kualitas Jasa (Variabel X₃).

Tabel 4.11
Hasil Perhitungan Nilai Validitas Kualitas Jasa (Variabel X₃).

No. Item	Koefisien Korelasi (r)	Nilai r _{kritis}	Kesimpulan
1	0,633	0,300	Valid
2	0,672	0,300	Valid
3	0,453	0,300	Valid
4	0,653	0,300	Valid
5	0,663	0,300	Valid
6	0,749	0,300	Valid
7	0,650	0,300	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan semua item Kualitas Jasa (Variabel X_3) memiliki nilai $r_{hitung} > 0,30$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item Kualitas Jasa (Variabel X_3) valid. Alat ukur berupa pernyataan kuesioner telah memiliki tingkat validitas yang baik. Dimana hal ini berarti variabel yang diteliti dapat diukur.

Kepuasan Pengguna (Variabel Y) diukur dengan 6 item pernyataan. Berikut adalah hasil uji validitas untuk Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Tabel 4.12
Hasil Perhitungan Nilai Validitas Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

No. Item	Koefisien Korelasi (r)	Nilai r_{kritis}	Kesimpulan
1	0,678	0,300	Valid
2	0,512	0,300	Valid
3	0,544	0,300	Valid
4	0,713	0,300	Valid
5	0,651	0,300	Valid
6	0,761	0,300	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan semua item Kepuasan Pengguna (Variabel Y) memiliki nilai $r_{hitung} > 0,30$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item Kepuasan Pengguna (Variabel Y) valid. Alat ukur berupa pernyataan kuesioner telah memiliki tingkat validitas yang baik. Dimana hal ini berarti variabel yang diteliti dapat diukur.

4.2.2.2. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *alpha-cronbach's* diperoleh hasil uji reliabilitas kuesioner masing-masing variabel sebagai berikut.

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai kritis	Kesimpulan
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X ₁)	0,789	0,700	Reliabel
Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X ₂)	0,791	0,700	Reliabel
Kualitas Jasa (Variabel X ₃)	0,760	0,700	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Variabel Y)	0,718	0,700	Reliabel

Dari tabel 4.13 di atas terlihat bahwa nilai reliabilitas kuesioner untuk keempat variabel lebih besar dari nilai kritis 0.70, Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan sudah reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk mengukur Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X₁), Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X₂), Kualitas Jasa (Variabel X₃) dan Kepuasan Pengguna (Variabel Y) sudah memberikan hasil yang konsisten.

4.2.3. Analisis Hasil Penelitian Variabel

Data penelitian ini merupakan hasil jawaban responden dalam mengisi angket penelitian yang disebar. Pada analisis penelitian, penulis menguraikan berdasarkan operasionalisasi variabel penelitian untuk menjawab identifikasi masalah.

Data yang telah dikumpulkan akan diklasifikasikan dan dianalisa dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Data dikumpulkan dengan menggunakan alat ukur angket yang telah dicoba uji

reliabilitasnya. Deskripsi dan operasionalisasi konsep-konsep dalam angket ini dilakukan berdasarkan pengamatan terhadap gejala-gejala di lapangan.

Teknik analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menjelaskan mengenai keseluruhan data yang dikumpulkan dengan memaparkan, mengelompokkan dan mengklasifikasikan ke dalam tabel distribusi frekuensi yang kemudian diberikan penjelasan.

4.2.3.1. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X_1)

Berikut ini merupakan deskripsi mengenai hasil penelitian terhadap 32 responden dari 8 unit analisis. Kualitas Sistem Akuntansi (Variabel X_1) sebagai berikut

Tabel 4.14

Tanggapan responden mengenai kualitas sistem informasi akuntansi

Kualitas sistem informasi akuntansi (Variabel X_1)						
Instrumen	Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Ragu-Ragu (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	Skor
1	8	15	7	2	0	125
2	6	16	7	3	0	121
3	8	15	7	2	0	125
4	8	17	6	1	0	128
5	8	19	4	1	0	130
6	8	19	4	1	0	130
7	6	9	12	1	4	108
8	3	21	6	2	0	121
9	10	16	3	3	0	129
Total	65	147	56	16	4	1117
	(65x5) =	(147x4)=	(56x3)=16	(16x2)=32	(4x1)=4	

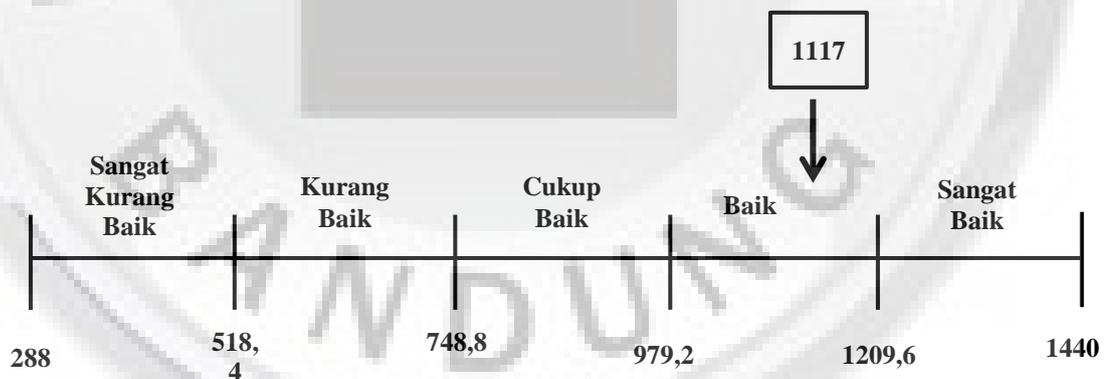
	325	588	8			
--	------------	------------	----------	--	--	--

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Pada kualitas sistem informasi akuntansi (Variabel X_1) dengan jumlah item pertanyaan 9 butir dan jumlah responden 32 orang dari 8 unit analisis, diperoleh total skor sebesar 1117. Artinya, bahwa kualitas sistem informasi akuntansi pada penelitian ini dapat dikatakan baik. Rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Rentang Skor kategori} &= \frac{(32 \times 9 \times 5) - (32 \times 9 \times 1)}{5} \\ &= \frac{1440 - 288}{5} = 230,4 \end{aligned}$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 230,4, sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 9 butir pertanyaan mengenai kualitas sistem informasi akuntansi diperoleh rentang sebagai berikut :



Melalui jumlah skor tanggapan dari 9 pertanyaan yang diajukan mengenai Kualitas sistem informasi akuntansi, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kualitas sistem informasi akuntansi termasuk dalam kategori “Baik”.

Secara detail, sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan kualitas sistem informasi akuntansi (variabel X_1) dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel 4. 15

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Sistem informasi akuntansi memberikan *signal* apabila terjadi *error*”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	8	25,0%
2	Setuju	15	46,9%
3	Ragu-Ragu	7	21,9%
4	Tidak setuju	2	6,3%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Sistem informasi akuntansi memberikan *signal* apabila terjadi eror”. Mayoritas responden sebanyak 15 orang atau 46,9% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 6,3% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.16

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Sistem informasi akuntansi memberikan solusi dalam penyelesaian masalah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	6	18,8%
2	Setuju	16	50,0%
3	Ragu-Ragu	7	21,9%

4	Tidak setuju	3	9,4%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Sistem informasi akuntansi memberikan solusi dalam penyelesaian masalah”. Mayoritas responden sebanyak 16 orang atau 50,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 9,4% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.17

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Sistem informasi akuntansi mudah digunakan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	8	25,0%
2	Setuju	15	46,9%
3	Ragu-Ragu	7	21,9%
4	Tidak setuju	2	6,3%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Sistem informasi akuntansi mudah digunakan”. Mayoritas responden sebanyak 15 orang atau 46,9% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 6,3% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.18

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Sistem informasi akuntansi yang tersedia memberikan respon yang cepat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	8	25,0%
2	Setuju	17	53,1%
3	Ragu-Ragu	6	18,8%
4	Tidak setuju	1	3,1%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Sistem informasi akuntansi yang tersedia memberikan respon yang cepat”. Mayoritas responden sebanyak 17 orang atau 53,1% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,1% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4. 19

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Laporan atau informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi selalu tepat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	8	25,0%
2	Setuju	19	59,4%
3	Ragu-Ragu	4	12,5%
4	Tidak setuju	1	3,1%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel 4.19, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Laporan atau informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi selalu tepat”. Mayoritas responden sebanyak 19 orang atau 59,4% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,1% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4. 20

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
 “Sistem memiliki sistem *security* sehingga hanya pemakai yang berhak yang dapat menggunakannya. Contohnya seperti *password*”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	8	25,0%
2	Setuju	19	59,4%
3	Ragu-Ragu	4	12,5%
4	Tidak setuju	1	3,1%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel 4.20, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Sistem memiliki sistem *security* sehingga hanya pemakai yang berhak yang dapat menggunakannya. Contohnya seperti *password*”. Mayoritas responden sebanyak 19 orang atau 59,4% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,1% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4. 21
Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Sistem informasi akuntansi dapat diakses dimana saja”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	6	18,8%
2	Setuju	9	28,1%
3	Ragu-Ragu	12	37,5%
4	Tidak setuju	1	3,1%
5	Sangat tidak setuju	4	12,5%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel 4.21, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Sistem informasi akuntansi dapat diakses dimana saja”. Mayoritas responden sebanyak 12 orang atau 37,5% adalah responden yang menjawab “Ragu-ragu” dan paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,1% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4. 22
Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Sistem informasi akuntansi dapat diakses dengan mudah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	3	9,4%
2	Setuju	21	65,6%
3	Ragu-Ragu	6	18,8%
4	Tidak setuju	2	6,3%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel 4.22, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Sistem informasi akuntansi dapat diakses dengan mudah”. Mayoritas responden sebanyak 21 orang atau 65,6% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 6,3% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.23

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Sistem Informasi telah sesuai Kebutuhan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	10	31,3%
2	Setuju	16	50,0%
3	Ragu-Ragu	3	9,4%
4	Tidak setuju	3	9,4%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Sistem Informasi Akuntansi telah sesuai dengan kebutuhan”. Mayoritas responden sebanyak 16 orang atau 50,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit masing masing sebanyak 3 orang atau 9,4% adalah responden yang menjawab “ragu-ragu dan tidak setuju”.

4.2.3.2. Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X₂)

Berikut ini merupakan deskripsi mengenai hasil penelitian terhadap 32 responden dari 8 unit analisis. Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X₂) sebagai berikut :

Tabel 4.24
Tanggapan responden mengenai kualitas informasi akuntansi

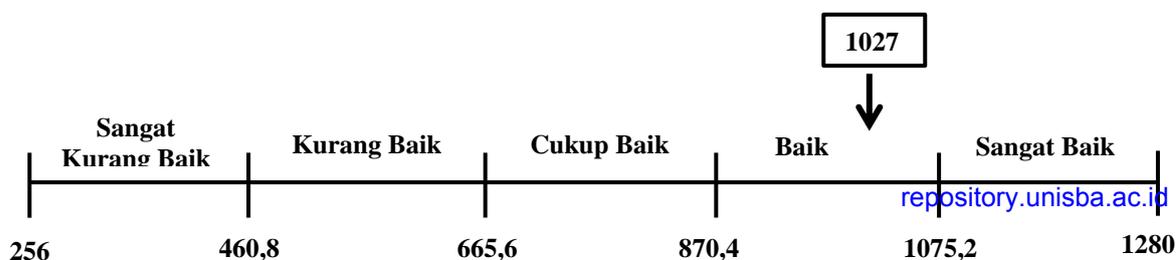
Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X ₂)						
Instrumen	Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Ragu-Ragu (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	Skor
1	9	16	6	1	0	129
2	7	18	6	1	0	127
3	9	14	7	2	0	126
4	7	17	5	3	0	124
5	9	15	8	0	0	129
6	9	19	4	0	0	133
7	13	13	6	0	0	135
8	3	23	5	1	0	124
Total	66	135	47	8	0	1027
	(66x5) = 330	(135x4) = 540	(47x3) = 141	(8x2) = 16	(0x1) = 0	

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Pada kualitas informasi (variabel X₂) akuntansi dengan jumlah item pertanyaan 8 butir dan jumlah 32 responden dari 8 unit analisis, diperoleh total skor sebesar 1027. Artinya, bahwa Kualitas Informasi Akuntansi pada penelitian ini dapat dikatakan baik. Rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Rentang Skor kategori} &= \frac{(32 \times 8 \times 5) - (32 \times 8 \times 1)}{5} \\ &= \frac{1280 - 256}{5} = 204,8 \end{aligned}$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 204,8, sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 8 butir pertanyaan mengenai kualitas informasi akuntansi diperoleh rentang sebagai berikut :



Melalui jumlah skor tanggapan dari 8 pertanyaan yang diajukan mengenai Kualitas informasi akuntansi, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kualitas informasi akuntansi termasuk dalam kategori “Baik”.

Secara detail, sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan kualitas informasi akuntansi (variabel X_2) dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel 4. 25

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi lengkap dan sesuai
kebutuhan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	9	28,1%
2	Setuju	16	50,0%
3	Ragu-Ragu	6	18,8%
4	Tidak setuju	1	3,1%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi lengkap dan sesuai kebutuhan”. Mayoritas responden sebanyak 16 orang atau 50,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,1% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.26

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
 “Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi mendukung
 pekerjaan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	7	21,9%
2	Setuju	18	56,3%
3	Ragu-Ragu	6	18,8%
4	Tidak setuju	1	3,1%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi mendukung pekerjaan”. Mayoritas responden sebanyak 18 orang atau 56,3% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,1% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4. 27

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
 “Pengolahan data menjadi informasi dirasa telah optimal”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	9	28,1%
2	Setuju	14	43,8%
3	Ragu-Ragu	7	21,9%
4	Tidak setuju	2	6,3%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel 4.27, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Pengolahan data menjadi informasi dirasa telah optimal”. Mayoritas responden sebanyak 14 orang atau 43,8% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 6,3% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4. 28

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Informasi yang ada hanya dapat digunakan oleh pihak yang berwenang”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	7	21,9%
2	Setuju	17	53,1%
3	Ragu-Ragu	5	15,6%
4	Tidak setuju	3	9,4%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel 4.28, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Informasi yang ada hanya dapat digunakan oleh pihak yang berwenang”. Mayoritas responden sebanyak 17 orang atau 53,1% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 3 orang atau 9,4% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.29

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Informasi yang dihasilkan merupakan hasil pengolahan data yang terpadu”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	9	28,1%
2	Setuju	15	46,9%
3	Ragu-Ragu	8	25,0%
4	Tidak setuju	0	0,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Informasi yang dihasilkan merupakan hasil pengolahan data yang terpadu”. Mayoritas responden sebanyak 15 orang atau 46,9% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 8 orang atau 25,0% adalah responden yang menjawab “ragu-ragu”.

Tabel 4.30

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Informasi tersedia pada waktu yang dibutuhkan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	9	28,1%
2	Setuju	19	59,4%
3	Ragu-Ragu	4	12,5%
4	Tidak setuju	0	0,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel 4.30 dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Informasi tersedia pada waktu yang dibutuhkan”. Mayoritas responden sebanyak 19 orang atau 59,4% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 4 orang atau 12,5% adalah responden yang menjawab “ragu-ragu”.

Tabel 4.31

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Informasi yang dihasilkan sistem informasi sesuai dengan peraturan yang
diterapkan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	13	40,6%
2	Setuju	13	40,6%
3	Ragu-Ragu	6	18,8%
4	Tidak setuju	0	0,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Informasi yang dihasilkan sistem informasi sesuai dengan peraturan yang diterapkan”. Mayoritas responden masing-masing sebanyak 13 orang atau 40,6% adalah responden yang menjawab “Sangat setuju dan setuju” sedangkan yang paling sedikit sebanyak 6 orang atau 18,8% adalah responden yang menjawab “ragu-ragu”.

Tabel 4.32

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
 “Kebenaran Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi dapat
 dipercayai”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	3	9,4%
2	Setuju	23	71,9%
3	Ragu-Ragu	5	15,6%
4	Tidak setuju	1	3,1%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Kebenaran Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi dapat dipercayai”. Mayoritas responden sebanyak 23 orang atau 71,9% adalah responden yang menjawab “Sangat setuju dan setuju” sedangkan yang paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,1% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

4.2.3.3. Kualitas Jasa (Variabel X_3)

Berikut ini merupakan deskripsi mengenai hasil penelitian terhadap 32 responden dari 8 unit analisis. Kualitas Jasa (Variabel X_3) sebagai berikut :

Tabel 4.33
Tanggapan responden mengenai Kualitas Jasa

Kualitas Jasa (Variabel X ₃)						
Instrumen	Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Ragu-Ragu (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	Skor
1	7	16	7	2	0	124
2	4	20	6	2	0	122
3	2	22	6	2	0	120
4	10	19	2	1	0	134
5	6	21	4	1	0	128
6	7	17	6	2	0	125
7	13	16	2	1	0	137
Total	49	131	33	11	0	890
	(49x5) = 245	(131x4) = 524	(33x3) = 99	(11x2) = 22	(0x1) = 0	

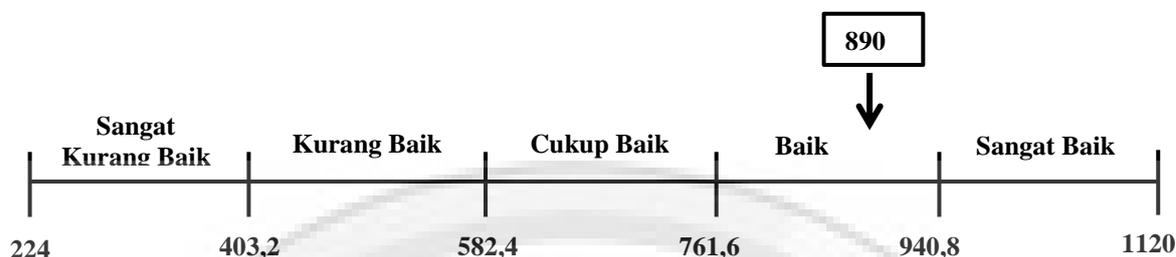
Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Pada kualitas jasa (variabel X₃) dengan jumlah item pertanyaan 7 butir dan jumlah 32 responden dari 8 unit analisis, diperoleh total skor sebesar 890. Artinya, bahwa Kualitas Jasa pada penelitian ini dapat dikatakan baik. Rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Rentang Skor kategori} &= \frac{(32 \times 7 \times 5) - (32 \times 7 \times 1)}{5} \\ &= \frac{1120 - 224}{5} = 179,2 \end{aligned}$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 204,8 sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 7 butir pertanyaan mengenai Kualitas Jasa

diperoleh rentang sebagai berikut :



Melalui jumlah skor tanggapan dari 7 pertanyaan yang diajukan mengenai Kualitas Jasa, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kualitas Jasa termasuk dalam kategori “Baik”.

Secara detail, sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan Kualitas Jasa (Variabel X_3) dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel 4.34

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Jasa / Layanan yang tersedia dapat diandalkan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	7	22,0%
2	Setuju	16	50,0%
3	Ragu-Ragu	7	22,0%
4	Tidak setuju	2	6,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel 4.34, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Jasa / Layanan yang tersedia dapat

diandalkan”. Mayoritas responden sebanyak 16 orang atau 50,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 6,0% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.35

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Jasa / Layanan yang tersedia membantu dalam menyelesaikan pekerjaan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	13,0%
2	Setuju	20	63,0%
3	Ragu-Ragu	6	19,0%
4	Tidak setuju	2	6,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Jasa / Layanan yang tersedia membantu dalam menyelesaikan pekerjaan”. Mayoritas responden sebanyak 20 orang atau 63,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 6,0% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.36

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Jasa / Layanan yang tersedia memberikan respon yang cepat

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	2	6,0%
2	Setuju	22	69,0%
3	Ragu-Ragu	6	19,0%

4	Tidak setuju	2	6,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Jasa / Layanan yang tersedia memberikan respon yang cepat”. Mayoritas responden sebanyak 22 orang atau 69,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 6,0% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.37

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Merasa aman dalam melakukan transaksi dengan Jasa/ layanan yang tersedia”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	10	31,0%
2	Setuju	19	59,0%
3	Ragu-Ragu	2	6,0%
4	Tidak setuju	1	3,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel 4.37, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Merasa aman dalam melakukan transaksi dengan Jasa/ layanan yang tersedia”. Mayoritas responden sebanyak 19 orang atau 59,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 6,0% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.38

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Jasa/ layanan yang tersedia membantu dalam menyelesaikan masalah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	6	19,0%
2	Setuju	21	66,0%
3	Ragu-Ragu	4	13,0%
4	Tidak setuju	1	3,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Jasa/ layanan yang tersedia membantu dalam menyelesaikan masalah”. Mayoritas responden sebanyak 21 orang atau 66,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,0% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.39

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Terdapat software dan hardware”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	7	22,0%
2	Setuju	17	53,0%
3	Ragu-Ragu	6	19,0%
4	Tidak setuju	2	6,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Terdapat software dan hardware”. Mayoritas responden sebanyak 17 orang atau 53,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 6,0% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.40

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Penampilan fasilitas sistem informasi akuntansi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	13	41,0%
2	Setuju	16	50,0%
3	Ragu-Ragu	2	6,0%
4	Tidak setuju	1	3,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
	Total	32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Penampilan fasilitas sistem informasi akuntansi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan”. Mayoritas responden sebanyak 16 orang atau 41,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,0% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

4.2.3.1. Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Berikut ini merupakan deskripsi mengenai hasil penelitian terhadap 32 responden dari 8 unit analisis. Kepuasan Pengguna (Variabel Y) sebagai berikut

Tabel 4.41
Tanggapan responden mengenai Kepuasan Pengguna

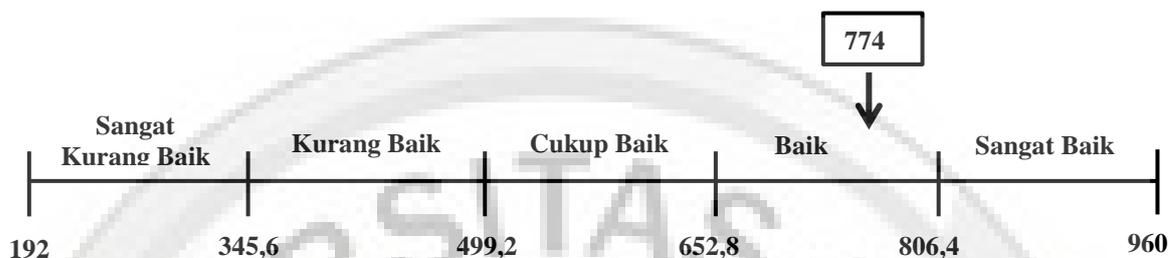
Kepuasan Pengguna (Variabel Y)						
Instrumen	Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Ragu-Ragu (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	Skor
1	8	21	3	0	0	133
2	8	21	2	1	0	132
3	9	16	7	0	0	130
4	5	21	4	2	0	125
5	6	21	4	1	0	128
6	8	15	8	1	0	126
Total	44	115	28	5	0	
	(44x5) = 220	(115x4) = 460	(28x3)= 84	(5x2)=10	(0x1)=0	774

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Pada kualitas jasa (variabel Y) dengan jumlah item pertanyaan 6 butir dan jumlah 32 responden dari 8 unit analisis, diperoleh total skor sebesar 774. Artinya, bahwa Kepuasan Pengguna pada penelitian ini dapat dikatakan baik. Rentang skor setiap kategori ditentukan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Rentang Skor kategori} &= \frac{(32 \times 6 \times 5) - (32 \times 6 \times 1)}{5} \\ &= \frac{960 - 192}{5} = 153,6 \end{aligned}$$

Jadi panjang interval untuk setiap kategori adalah 153,6 sehingga dari jumlah skor tanggapan responden atas 6 butir pertanyaan mengenai Kepuasan Pengguna diperoleh rentang sebagai berikut :



Melalui jumlah skor tanggapan dari 6 pertanyaan yang diajukan mengenai Kepuasan Pengguna, maka dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap Kepuasan Pengguna termasuk dalam kategori “Baik”.

Secara detail, sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan Kepuasan Pengguna (variabel Y) dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel 4.42

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Laporan/ informasi yang diterima lengkap dan sesuai kebutuhan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	8	25,0%
2	Setuju	21	66,0%
3	Ragu-Ragu	3	9,0%
4	Tidak setuju	0	0,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Laporan/ informasi yang diterima lengkap

dan sesuai kebutuhan”. Mayoritas responden sebanyak 21 orang atau 66,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 3 orang atau 9,0% adalah responden yang menjawab “ragu-ragu”.

Tabel 4.43

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Sistem Informasi akuntansi membantu dalam melaksanakan pekerjaan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	8	25,0%
2	Setuju	21	66,0%
3	Ragu-Ragu	2	6,0%
4	Tidak setuju	1	3,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel 4.43, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Sistem Informasi akuntansi membantu dalam melaksanakan pekerjaan”. Mayoritas responden sebanyak 21 orang atau 66,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,0% adalah responden yang menjawab “ragu-ragu”.

Tabel 4.44

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi akurat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	9	28,0%
2	Setuju	16	50,0%
3	Ragu-Ragu	7	22,0%

4	Tidak setuju	0	0,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi akurat”. Mayoritas responden sebanyak 16 orang atau 50,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 7 orang atau 22,0% adalah responden yang menjawab “ragu-ragu”.

Tabel 4.45

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Format laporan sesuai yang dibutuhkan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f _i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	5	19,0%
2	Setuju	21	66,0%
3	Ragu-Ragu	4	13,0%
4	Tidak setuju	2	6,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Format laporan sesuai yang dibutuhkan”. Mayoritas responden sebanyak 21 orang atau 66,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 6,0% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.46

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Sistem informasi akuntansi mudah digunakan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	6	19,0%
2	Setuju	21	66,0%
3	Ragu-Ragu	4	13,0%
4	Tidak setuju	1	3,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Sistem informasi akuntansi mudah digunakan”. Mayoritas responden sebanyak 21 orang atau 66,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,0% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

Tabel 4.47

Sebaran jawaban responden tentang pernyataan
“Informasi yang dihasilkan sistem informasi tepat pada waktunya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)
1	Sangat setuju	8	25,0%
2	Setuju	15	47,0%
3	Ragu-Ragu	8	25,0%
4	Tidak setuju	1	3,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0,0%
Total		32	100,0%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner (2015)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui sebaran jawaban 32 responden dari 8 unit analisis tentang pernyataan “Informasi yang dihasilkan sistem informasi tepat pada waktunya”. Mayoritas responden sebanyak 15 orang atau 47,0% adalah responden yang menjawab “Setuju” dan paling sedikit sebanyak 1 orang atau 3,0% adalah responden yang menjawab “tidak setuju”.

4.2.4. Analisis Pengaruh Kualitas sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi, Kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna

Setelah diuraikan gambaran data variabel penelitian, selanjutnya diuji pengaruh Kualitas sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi, Kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna menggunakan analisis regresi berganda. Pengujian akan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut ; pengujian asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis. Pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan software IBM SPSS Statistics 20, dan untuk lebih jelasnya akan diuraikan berikut ini.

4.2.4.1. Pengujian Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, ada beberapa asumsi yang harus terpenuhi agar kesimpulan dari regresi tersebut tidak bias, diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Pada penelitian ini ketiga asumsi yang disebutkan diatas tersebut diuji karena variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini lebih dari satu (berganda).

A. Uji Asumsi Normalitas

Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan Uji *Kolmogorov Smirnov*. Hasil perhitungan uji normalitas yang diperoleh menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.48
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		8
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.04845375
Most Extreme Differences	Absolute	.140
	Positive	.124
	Negative	-.140
Test Statistic		.140
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Lampiran Output SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai $D_{hitung} = 0,140$ dengan *p-value* (nilai sig) sebesar 0,200. Diperoleh dari hasil penghitungan uji Normalitas untuk data nilai residual dari model signifikansi (*p*) adalah 0,200 berada di atas 0,05. Hasil pengujian normalitas model regresi menunjukkan bahwa nilai residual dari model berdistribusi normal.



Tabel 4.49
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X ₁)	.116	8.618
Kualitas Informasi Akuntansi (X ₂)	.295	3.394
Kualitas Jasa (X ₃)	.155	6.452

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber : Lampiran Output SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.49 di atas, maka dapat diketahui nilai VIF untuk masing-masing variabel penelitian lebih kecil dari 10, sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas pada model regresi yang digunakan.

C. Uji Asumsi Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah galat atau residu pada model regresi bersifat heterogen atau homogen. Apabila bersifat heterogen, akan menyebabkan model regresi tidak mampu meramalkan dengan akurat, karena memiliki residu yang tidak teratur.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan pendekatan uji Korelasi *Rank Spearman* yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing nilai variabel bebas dengan nilai absolut residual. Heterokedastisitas dengan pendekatan uji Korelasi *Rank Spearman* dikatakan tidak terjadi apabila nilai korelasi tidak signifikan. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.50.

Tabel 4.50
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations^b

			ABSR	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X ₁)	Kualitas Informasi Akuntansi (X ₂)	Kualitas Jasa (X ₃)
Spearman's rho	ABSR	Correlation Coefficient	1.000	.214	.071	.190
		Sig. (2-tailed)	.	.610	.867	.651
	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X ₁)	Correlation Coefficient	.214	1.000	.881**	.976**
		Sig. (2-tailed)	.610	.	.004	.000
	Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X ₂)	Correlation Coefficient	.071	.881**	1.000	.905**
		Sig. (2-tailed)	.867	.004	.	.002
	Kualitas Jasa (Variabel X ₃)	Correlation Coefficient	.190	.976**	.905**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.651	.000	.002	.

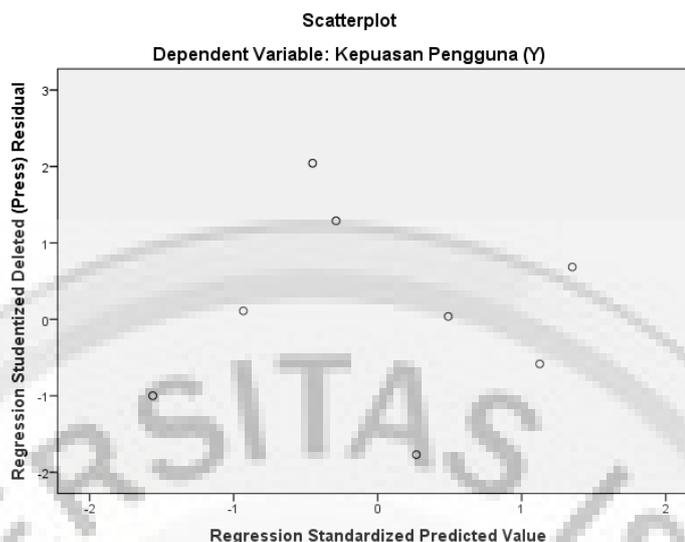
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Listwise N = 8

Sumber : Lampiran Output SPSS

Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan pendekatan uji Korelasi Rank Spearman menunjukkan bahwa varians dari residual homogen (tidak terdapat heteroskedastisitas). Kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil korelasi variabel X dengan nilai absolut dari residual (*error*) tidak signifikan pada level 5%. Diperoleh nilai signifikansi korelasi untuk variabel X₁ sebesar 0,601, untuk variabel X₂ sebesar 0,867 dan untuk variabel X₃ sebesar 0,651 (nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sebagai batas tingkat kekeliruan).

Pada penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya problem heteroskedastisitas juga digunakan *scatter plot*. Kriterianya adalah apabila titik titik pada *scatter plot* atau diagram pencar tidak membentuk pola tertentu, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi tidak terkendala heteroskedastisitas.



Gambar 4.9

Grafik Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar 4.9 *scatter plot* di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik temu tidak membentuk pola tertentu dan sebagian besar menyebar. Hal ini berarti bahwa model regresi diasumsikan tidak terdapat problem heteroskedastisitas.

4.2.4.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan koefisien regresi linier berganda berdasarkan data Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, Kualitas Jasa dan Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung menggunakan bantuan program SPSS 20 diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.51

Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.317	.141		-2.241	.089
	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1)	.520	.132	.486	3.939	.017
	Kualitas Informasi Akuntansi (X2)	.276	.082	.262	3.387	.028

Kualitas Jasa (X3)	.308	.111	.296	2.777	.049
--------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber : Lampiran Output SPSS

Dari tabel 4.51 di atas maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,317 + 0,520 X_1 + 0,276 X_2 + 0,308 X_3$$

Dari persamaan regresi linear berganda di atas dapat dilihat nilai konstanta sebesar -0,317, hal tersebut menunjukkan bahwa apabila Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa tidak berubah atau pada kondisi konstan (bernilai 0), maka rata-rata skor Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung akan bernilai sebesar -0,317.

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X_1) memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,520. Jadi setiap peningkatan skor penilaian Kualitas Sistem Informasi Akuntansi satu satuan pada saat variabel lain tidak berubah diprediksi akan meningkatkan skor Kepuasan Pengguna sebesar 0,520. Artinya semakin tinggi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi akan semakin meningkatkan Kepuasan Pengguna.

Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X_2) memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,276. Jadi setiap peningkatan skor penilaian Kualitas Informasi Akuntansi satu satuan pada saat variabel lain tidak berubah diprediksi akan meningkatkan skor Kepuasan Pengguna sebesar 0,276. Artinya semakin tinggi Kualitas Informasi Akuntansi akan semakin meningkatkan Kepuasan Pengguna.

Kualitas Jasa (Variabel X_3) memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,308. Jadi setiap peningkatan skor penilaian Kualitas Jasa satu satuan pada saat variabel lain tidak berubah diprediksi akan meningkatkan skor Kepuasan

Pengguna sebesar 0,308. Artinya semakin tinggi Kualitas Jasa akan semakin meningkatkan Kepuasan Pengguna.

4.2.4.3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berfungsi untuk melihat sejauhmana keseluruhan variabel bebas (Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa) dapat menjelaskan variabel terikat (Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung). Besarnya nilai R^2 dapat dijelaskan pada tabel 4.52 sebagai berikut:

Tabel 4.52

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.996 ^a	.993	.988	.06410

a. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa (Variabel X₃), Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X₂), Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X₁)

Sumber : Lampiran Output SPSS

Dari hasil pada tabel 4.52 dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R-Square) sebesar 0,993. Angka koefisien determinasi semakin mendekati 1, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah semakin kuat, yang berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Hasil ini berarti bahwa ada kontribusi sebesar 99,3% dari Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa dalam menjelaskan/mempengaruhi Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di

Bandung. Sedangkan 0,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Besar pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial dapat dihitung dengan cara mengalikan nilai *standardized coefficients* dengan *zero-order correlation* yang terdapat pada tabel 4.53 berikut.

Tabel 4.53
Hasil Pengaruh secara Parsial

Coefficients^a

Model	Standardized Coefficients	Correlations
	Beta	Zero-order
(Constant)		
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X ₁)	.486	.979
Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X ₂)	.262	.901
Kualitas Jasa (Variabel X ₃)	.296	.947

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Sumber : Lampiran Output SPSS

Berdasarkan data pada tabel 4.53 di atas didapat Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung sebesar = $0,486 \times 0,979 \times 100\% = 47,6\%$. Artinya Kualitas Sistem Informasi Akuntansi memberikan pengaruh sebesar 47,6% terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung sebesar = $0,262 \times 0,901 \times 100\% = 23,6\%$. Artinya Kualitas Informasi Akuntansi memberikan pengaruh sebesar 23,6% terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung sebesar = $0,296 \times 0,947 \times 100\% = 28,1\%$. Artinya Kualitas Jasa memberikan pengaruh sebesar 28,1% terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.

4.3. Analisis Pengujian Hipotesis

4.3.1. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung).

Hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut :

$$H_{01} : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$$

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung

$$H_{a1} : \text{Paling tidak ada satu } \beta_i \neq 0$$

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS diperoleh output ANOVA pada tabel berikut ini :

Tabel 4.54
Hasil ANOVA (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.309	3	.770	187.357	.000 ^b
	Residual	.016	4	.004		
	Total	2.326	7			

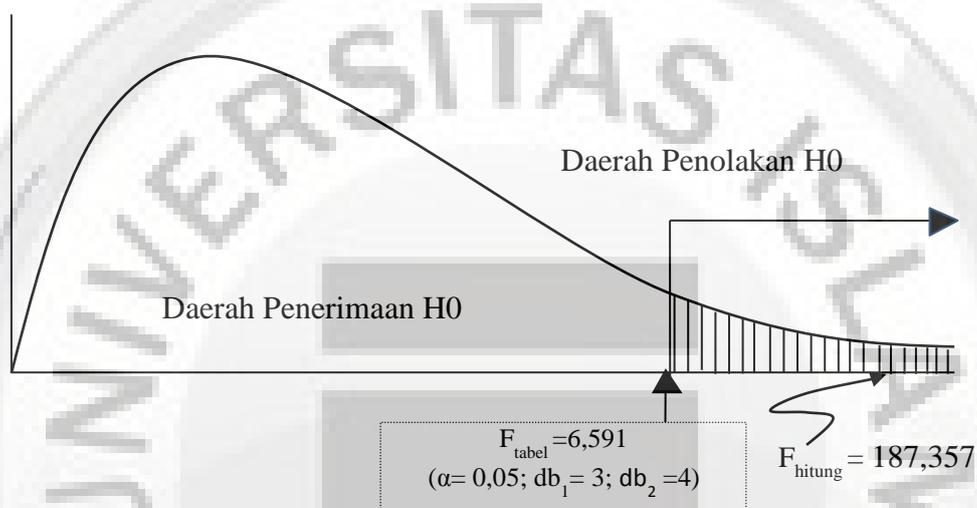
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa (Variabel X₃), Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X₂), Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X₁)

Sumber : Lampiran Output SPSS

Dari Tabel 4.54 diatas dapat diketahui nilai F_{hitung} untuk model regresi yang diperoleh sebesar 187,357 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dari tabel F diperoleh nilai F_{tabel} dengan $db_1 = 3$ dan $db_2 = 4$ sebesar 6,591.

Hasil perbandingan nilai F hitung dengan F tabel dapat dilihat pada gambar daerah penerimaan penolakan uji F berikut:



Gambar 4.10

Daerah penerimaan penolakan uji F

Hasil uji diperoleh F_{hitung} (187,357) lebih besar dari F_{tabel} (6,591) sehingga keputusannya adalah menolak Hipotesis Null (menolak H_0). Dari nilai signifikansi juga dapat dilihat bahwa nilai sig (0,000) lebih kecil dari 0,05 yang berarti uji signifikan.

Hal ini mengindikasikan bahwa Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung.

4.3.2. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

4.3.2.1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna.

Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Nilai statistik uji t yang diperoleh dari hasil perhitungan dibandingkan dengan nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) yang diperoleh dari tabel distribusi t untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas (db) = $8-3-1 = 4$ sebesar 2,776.

Adapun hipotesis statistik yang diuji adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 = 0$: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

$H_a: \beta_1 \neq 0$: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil perhitungan statistik uji pada pengujian hipotesis dirangkum pada tabel 4.55 dan tabel 56.

Tabel 4.55

Lampiran Output SPSS Uji t X_1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	-.317	.141		-2.241	.089			
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X_1)	.520	.132	.486	3.939	.017	.979	.892	.166

Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X ₂)	.276	.082	.262	3.387	.028	.901	.861	.142
Kualitas Jasa (Variabel X ₃)	.308	.111	.296	2.777	.050	.947	.811	.117

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Sumber : Lampiran Output SPSS

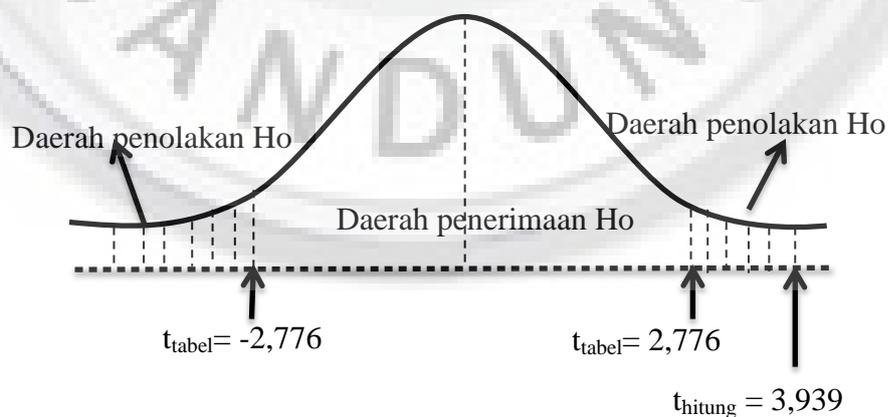
Tabel 4.56

Uji t Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X₁)

Hipotesis	t_{hitung}	Sig (p)	t_{tabel}	α	Keputusan	Keterangan
$H_0 : \beta_1 = 0$	3,939	0,017	2,776	5%	H_0 ditolak	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Nilai statistik uji t yang diperoleh pada pengujian pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna dapat dilihat pada tabel 4.56. Diperoleh nilai t_{hitung} Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X₁) sebesar 3,939 dengan nilai signifikansi sebesar 0,017. Untuk melihat hasil pengujian hipotesis, daerah penerimaan penolakan hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.11

Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis uji t variabel X₁

Berdasarkan perhitungan dengan SPSS didapatkan angka t_{hitung} Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X_1) sebesar $3,939 > t_{tabel}$ ($df = n-k = 8-4 = 4$; dua sisi, $\alpha=5\%$) sebesar 2,776 dan angka probabilitas (signifikansi) sebesar $0,017 < \text{taraf signifikansi } \alpha = 5\% (0,05)$; berarti terletak pada daerah H_0 ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Angka signifikan dan positif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, semakin tinggi Kepuasan Pengguna. Sebaliknya, semakin rendah Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, semakin menurun Kepuasan Pengguna.

4.3.2.2. Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna.

Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Nilai statistik uji t yang diperoleh dari hasil perhitungan dibandingkan dengan nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) yang diperoleh dari tabel distribusi t untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas (db) = $8-3-1 = 4$ sebesar 2,776.

Adapun hipotesis statistik yang diuji adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta_2 = 0$: Kualitas Informasi Akuntansi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

$H_a: \beta_2 \neq 0$: Kualitas Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil perhitungan statistik uji pada pengujian hipotesis dirangkum pada tabel 4.57 dan tabel 4.58.

Tabel 4.57
Lampiran Output SPSS Uji t X₂
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	-.317	.141		-2.241	.089			
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X ₁)	.520	.132	.486	3.939	.017	.979	.892	.166
Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X ₂)	.276	.082	.262	3.387	.028	.901	.861	.142
Kualitas Jasa (Variabel X ₃)	.308	.111	.296	2.777	.050	.947	.811	.117

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Sumber : Lampiran Output SPSS

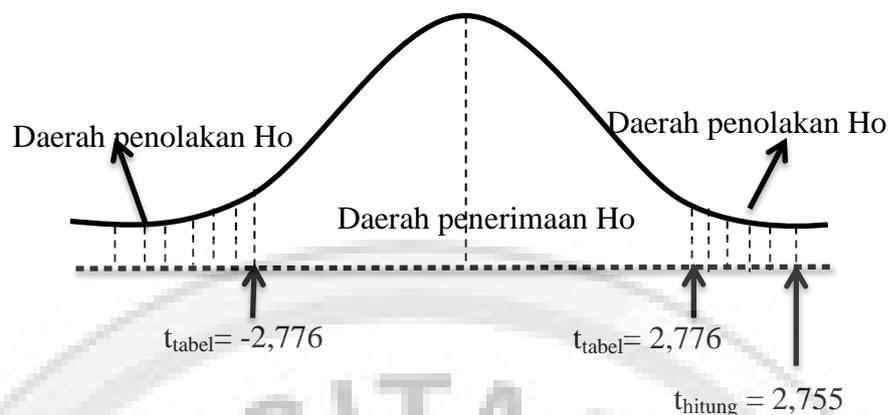
Tabel 4.58
Uji t Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X₂)

Hipotesis	t _{hitung}	Sig (p)	t _{tabel}	α	Keputusan	Keterangan
H ₀ : $\beta_2 = 0$	3,387	0,028	2,776	5%	H ₀ ditolak	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Nilai statistik uji t yang diperoleh pada pengujian pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna dapat dilihat pada tabel 4.58. Diperoleh nilai t_{hitung} Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X₂) sebesar 3,387 dengan nilai signifikansi sebesar 0,028.

Untuk melihat hasil pengujian hipotesis, daerah penerimaan penolakan hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.12

Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis uji t X_2

Berdasarkan perhitungan dengan SPSS didapatkan angka t_{hitung} Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X_2) sebesar $3,387 > t_{tabel}$ ($df = n-k = 8-4 = 4$; dua sisi, $\alpha=5\%$) sebesar $2,776$ dan angka probabilitas (signifikansi) sebesar $0,028 <$ taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ ($0,05$); berarti terletak pada daerah *HO ditolak*, sehingga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Angka signifikan dan positif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kualitas Informasi Akuntansi, semakin tinggi Kepuasan Pengguna. Sebaliknya, semakin rendah Kualitas Informasi Akuntansi, semakin menurun Kepuasan Pengguna.

4.3.2.3. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna.. Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Nilai statistik uji t yang diperoleh dari hasil perhitungan dibandingkan dengan nilai tabel yang

digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) yang diperoleh dari tabel distribusi t untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas (db) = $8-3-1=4$ sebesar 2,776.

Adapun hipotesis statistik yang diuji adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta_3 = 0$: Kualitas Jasa tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

$H_a: \beta_3 \neq 0$: Kualitas Jasa berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil perhitungan statistik uji pada pengujian hipotesis dirangkum pada tabel 4.59 dan tabel 4.60.

Tabel 4.59
Lampiran Output SPSS Uji t X_3
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	-.317	.141		-2.241	.089			
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (Variabel X_1)	.520	.132	.486	3.939	.017	.979	.892	.166
Kualitas Informasi Akuntansi (Variabel X_2)	.276	.082	.262	3.387	.028	.901	.861	.142
Kualitas Jasa (Variabel X_3)	.308	.111	.296	2.777	.050	.947	.811	.117

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Sumber : Lampiran Output SPSS

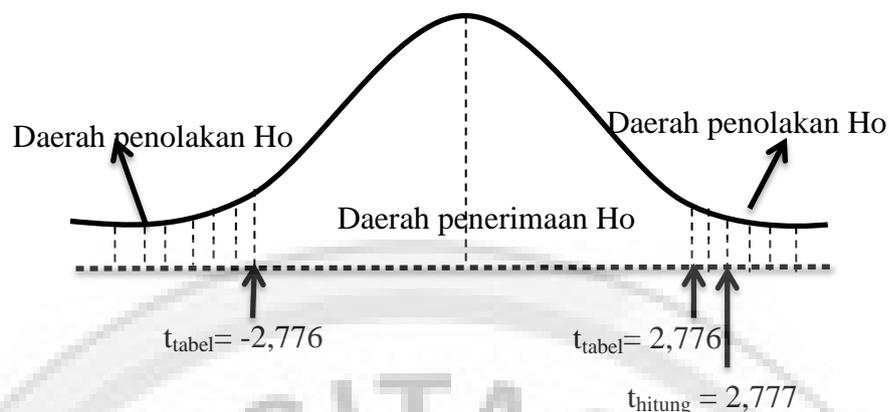
Tabel 4.60
Uji t Kualitas Jasa (Variabel X_3)

Hipotesis	t_{hitung}	Sig (p)	t_{tabel}	α	Keputusan	Keterangan
$H_0 : \beta_3 = 0$	2,777	0,049	2,776	5%	H_0 ditolak	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Nilai statistik uji t yang diperoleh pada pengujian pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna dapat dilihat pada tabel 4.60 diperoleh nilai t_{hitung} Kualitas Jasa (Variabel X_3) sebesar 2,777 dengan nilai signifikansi sebesar 0,049.

Untuk melihat hasil pengujian hipotesis, daerah penerimaan penolakan hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.13

Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis uji t variabel X_3

Berdasarkan perhitungan dengan SPSS didapatkan angka t_{hitung} Kualitas Jasa (Variabel X_3) sebesar $2,777 > t_{tabel}$ ($df = n-k = 8-4 = 4$; dua sisi, $\alpha=5\%$) sebesar $2,776$ dan angka probabilitas (signifikansi) sebesar $0,049 <$ taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ ($0,05$); berarti terletak pada daerah H_0 ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Jasa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Angka signifikan dan positif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kualitas Jasa, semakin tinggi Kepuasan Pengguna. Sebaliknya, semakin rendah Kualitas Jasa, semakin menurun Kepuasan Pengguna.

4.4. Pembahasan

4.4.1. Kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi, kualitas jasa dan kepuasan pengguna

Berdasarkan analisis deskriptif data responden, didapatkan bahwa secara keseluruhan kualitas sistem informasi akuntansi pada bank umum syariah di

Bandung termasuk dalam kategori baik. Dimana hal ini berarti bahwa sistem informasi akuntansi memberikan informasi apabila terjadi *error*, memberikan pilihan dalam penyelesaian masalah, mudah digunakan, dan sistem informasi akuntansi yang tersedia memberikan respon yang cepat. Laporan atau informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi selalu tepat, serta memiliki sistem *security* sehingga hanya pemakai yang berhak yang dapat menggunakannya. Contohnya seperti password. Namun demikian kualitas sistem informasi akuntansi pada bank umum syariah di Bandung belum mencapai kondisi yang ideal. Sebagian pengguna masih meragukan sistem informasi akuntansi dapat diakses dimana saja dan masih dirasa belum mudah dalam mengaksesnya. Hal ini terlihat pada hasil penelitian kualitas sistem informasi akuntansi (variabel X_1) dengan jumlah item pertanyaan 9 butir dan jumlah responden 32 orang dari 8 unit analisis, diperoleh total skor sebesar 1117 sedangkan total skor untuk kondisi yang ideal sebesar 1440.

Berdasarkan analisis deskriptif data responden, didapatkan bahwa secara keseluruhan kualitas informasi akuntansi pada bank umum syariah di Bandung termasuk dalam kategori baik. Dimana dari hasil yang didapat menunjukkan bahwa informasi yang terdapat pada Bank Umum Syariah di Bandung telah dapat mendukung pekerjaan, tersedia pada waktu yang dibutuhkan, dan merupakan hasil pengolahan data yang terpadu. Informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi sesuai dengan peraturan yang diterapkan dan hanya dapat digunakan oleh pihak yang berwenang sehingga pengguna merasa puas. Meskipun demikian kualitas informasi belum mencapai kondisi yang ideal. Masih ada pengguna yang

menilai Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi belum lengkap dan sesuai kebutuhan. Hal ini didukung oleh data lapangan, yaitu kuesioner yang telah diisi oleh responden. Dimana pada kualitas informasi akuntansi (variabel X_2) dengan jumlah item pertanyaan 8 butir dan jumlah responden 32 orang dari 8 unit analisis, diperoleh total skor sebesar 1027 sedangkan total skor untuk kondisi yang ideal sebesar 1280.

Berdasarkan analisis deskriptif data responden, didapatkan bahwa secara keseluruhan kualitas jasa pada bank umum syariah di Bandung termasuk dalam kategori baik. Dimana hal ini berarti bahwa Jasa / Layanan yang tersedia memberikan respon yang cepat, membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pengguna merasa aman dalam melakukan transaksi dengan Jasa/ layanan yang tersedia, dan penampilan fasilitas sistem informasi akuntansi sesuai dengan jenis layanan yang diberikan sehingga dapat memudahkan pengguna. Namun demikian kualitas jasa pada bank umum syariah di Bandung belum mencapai kondisi yang ideal. Masih ada sebagian pengguna yang meragukan Jasa / Layanan yang tersedia dapat diandalkan. Hal ini terlihat pada hasil penelitian yang menunjukkan kualitas jasa dengan jumlah item pertanyaan 7 butir dan jumlah responden 32 orang dari 8 unit analisis, memperoleh total skor sebesar 890, sedangkan total skor untuk kondisi yang ideal sebesar 1120.

Kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi akuntansi dan kualitas jasa yang termasuk dalam katagori baik, berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dimana berdasarkan analisis deskriptif data responden, didapatkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pengguna pada bank umum syariah di

Bandung termasuk dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa pengguna merasa puas dalam hal : sistem informasi akuntansi membantu dalam melaksanakan pekerjaan, informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi akurat, format laporan sesuai yang dibutuhkan, sistem informasi akuntansi mudah digunakan, informasi yang dihasilkan sistem informasi tepat pada waktunya pengguna. Namun demikian kepuasan pengguna pada bank umum syariah di Bandung belum mencapai kondisi yang ideal. Masih ada pengguna yang menilai Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi belum lengkap dan sesuai kebutuhan. Hal ini terlihat pada hasil penelitian yang menunjukkan kepuasan pengguna dengan jumlah item pertanyaan 6 butir dan jumlah responden 32 orang dari 8 unit analisis, memperoleh total skor sebesar 774, sedangkan total skor untuk kondisi yang ideal sebesar 960.

4.4.2. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan semakin tinggi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. Jika kualitas sistem informasi akuntansi Interaktivitas (*Interactivity*) dan Aksesibilitas (*Accessibility*), maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan sistem informasi tersebut, sehingga akan meningkatkan rasa puas pengguna terhadap sistem informasi akuntansi.

Hal ini juga didukung oleh data lapangan, yaitu kuesioner yang telah diisi oleh responden. Dimana pengujian hipotesis melalui uji t membuktikan pengaruh

yang signifikan dari Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna. Ditunjukkan dengan t_{hitung} sebesar $3,939 > t_{tabel}$ sebesar $2,776$ dan signifikansi sebesar $0,017 < \text{taraf signifikansi } \alpha = 5\% (0,05)$. Secara parsial Kualitas Sistem Informasi Akuntansi memberikan pengaruh sebesar $47,6\%$ terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. Besar pengaruh didapat berdasarkan perhitungan dengan cara mengalikan nilai *Standardized Coefficients Correlations* dengan *Beta Zero-order* dan dikalikan 100% yaitu sebagai berikut : $0,486 \times 0,979 \times 100\% = 47,6\%$.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLean (2003) yang menyatakan kualitas sistem informasi akuntansi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Serta mendukung peneliti yang dilakukan Winda Septianita (2014), Muh. Arqam Salam (2014), dan Dian Septiayu Fendini yang juga menyatakan kualitas sistem informasi akuntansi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

4.4.3. Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan semakin tinggi Kualitas Informasi Akuntansi akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. Begitu pula sebaliknya, jika kualitas informasi akuntansi rendah, maka tingkat kepuasan pengguna akan rendah. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas informasi akuntansi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Informasi yang berkualitas tinggi, yaitu memiliki karakteristik, atribut, atau kualitas yang membuat informasi lebih bernilai. Dari hasil yang didapat

menunjukkan bahwa informasi yang terdapat pada Bank Umum Syariah di Bandung telah lengkap dan sesuai kebutuhan, dapat mendukung pekerjaan, tersedia pada waktu yang dibutuhkan, pengolahan data menjadi informasi dirasa telah optimal dan merupakan hasil pengolahan data yang terpadu. Informasi yang dihasilkan sistem informasi akuntansi sesuai dengan peraturan yang diterapkan dan hanya dapat digunakan oleh pihak yang berwenang sehingga pengguna merasa puas.

Hal ini juga didukung oleh data lapangan, yaitu kuesioner yang telah diisi oleh responden. Deskripsi respon responden terhadap pernyataan untuk kualitas informasi akuntansi terdiri dari delapan pernyataan yang mewakili indikator yaitu : Efektifitas (*Effectiveness*), Efisien (*Efficiency*), Rahasia (*Confidential*), Integritas (*Integrity*), Ketersediaan (*Availability*), Kepatuhan (*Compliance*), dan Kebenaran (*Correctness*). Dimana pengujian hipotesis melalui uji t membuktikan pengaruh yang signifikan dari Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna. Ditunjukkan dengan $t_{hitung} \text{ sebesar } 3,387 > t_{tabel} \text{ sebesar } 2,776$ dan signifikansi sebesar $0,028 < \text{ taraf signifikansi } \alpha = 5\% (0,05)$. Secara parsial Kualitas Informasi Akuntansi memberikan pengaruh sebesar 23,6% terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. Besar pengaruh didapat berdasarkan perhitungan dengan cara mengalikan nilai *Standardized Coefficients Correlations* dengan *Beta Zero-order* dan dikalikan 100% yaitu sebagai berikut: $0,262 \times 0,901 \times 100\% = 23,6\%$.

Selain mendukung penelitian DeLone and McLean (2003), hasil penelitian ini juga mendukung beberapa penelitian lainnya, seperti penelitian yang dilakukan

Winda Septianita (2014), Taghfirul Azhima Yoga (2011), dan Putri Krisna (2013) yang juga menyatakan bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4.4.4. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan semakin tinggi Kualitas Jasa akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. Begitu pula sebaliknya, jika kualitas jasa rendah, maka tingkat kepuasan pengguna akan rendah. Setiap pengguna mengharapkan kualitas jasa / pelayanan yang baik. Ketika jasa/ pelayanan yang diberikan Bank Umum Syariah menunjukkan kualitas yang baik, maka pengguna akan merasa puas. Begitu pula dengan karyawan pada Bank Umum Syariah, apabila karyawan mendapatkan pelayanan yang baik maka karyawan selaku pengguna internal sistem informasi akuntansi perbankan akan merasa puas, sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan.

Hal ini juga didukung oleh data lapangan, yaitu kuesioner yang telah diisi oleh responden. Deskripsi respon responden terhadap pernyataan untuk kualitas jasa terdiri dari tujuh pernyataan yang mewakili indikator Reliabilitas (*Reliability*), Responsivitas (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Dimana hasil Pengujian hipotesis melalui uji t membuktikan pengaruh yang signifikan dari Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna. Ditunjukkan dengan t_{hitung} sebesar $2,777 > t_{tabel}$ sebesar $2,776$ dan signifikansi sebesar $0,049 < \text{taraf signifikansi } \alpha = 5\% (0,05)$. Secara parsial Kualitas Jasa memberikan pengaruh sebesar 28,1% terhadap Kepuasan Pengguna

pada Bank Umum Syariah di Bandung. Besar pengaruh didapat berdasarkan perhitungan dengan cara mengalikan nilai *Standardized Coefficients Correlations* dengan *Beta Zero-order* dan dikalikan 100% yaitu sebagai berikut : $0,296 \times 0,947 \times 100\% = 28,1\%$.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian DeLone and McLean (2003) yang mengemukakan bahwa kualitas jasa dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung beberapa penelitian lainnya, seperti penelitian yang dilakukan Winda Septianita (2014), Taghfirul Azhima Yoga (2011), dan Putri Krisna (2013) yang juga menyatakan bahwa kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4.4.5. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan semakin tinggi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. dimana kepuasan pengguna diukur menggunakan indikator kelengkapan isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan (*ease of use*), dan ketepatan (*timeless*)

Hasil Uji F menunjukkan adanya pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} (187,357) lebih besar dari F_{tabel} (6,591) dan nilai signifikansi 0,000

lebih kecil dari 0,05. Tingkat hubungan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung diperoleh sangat kuat dengan nilai korelasi 0,996.

Dari nilai koefisien determinasi (R-Square) dapat diketahui ada kontribusi sebesar 99,3% dari Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa dalam menjelaskan/mempengaruhi Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung. Sedangkan 0,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian DeLone and McLean (2003) yang mengemukakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi, dan kualitas jasa dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung beberapa penelitian lainnya, seperti penelitian yang dilakukan Winda Septianita (2014), Dian Septiayu Fendini, Muh. Arqam Salam (2014) dan Putri Krisna (2013) yang juga menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi, dan kualitas jasa dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.