

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SIA, KEAMANAN SISTEM DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI M-BANKING (STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA M-
BANKING DI UIN MALANG)**

SKRIPSI



Oleh :

SAVRINA HANDAYANI

19520085

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2023

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SIA, KEAMANAN SISTEM DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI M-BANKING (STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA M-
BANKING DI UIN MALANG)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)



Oleh :

SAVRINA HANDAYANI

NIM : 19520085

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SIA, KEAMANAN SISTEM DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI M-BANKING (STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA M-
BANKING DI UIN MALANG)**

SKRIPSI

Oleh

SAVRINA HANDAYANI

NIM : 19520085

Telah Disetujui Pada Tanggal 21 Desember 2023

Dosen Pembimbing,



Ditya Permatasari, M.SA., Ak

NIP. 19870920 201802012183

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SIA, KEAMANAN SISTEM DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI M-BANKING (STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA M-
BANKING DI UIN MALANG)**

SKRIPSI

Oleh

SAVRINA HANDAYANI

NIM : 19520085

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun.)
Pada 27 Desember 2023

Susunan Dewan Penguji:

Tanda Tangan

1. Penguji I

Fadlil Abdani, M.A

NIP. 199307022019031009



2. Penguji II

Dr. Meldona, MM

NIP. 197707022006042001



3. Penguji III

Ditva Permatasari, M.S.A., Ak

NIP. 19870920201802012183



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,



Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M.Bus., Ak. CA., Ph.D

NIP. 197606172008012020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SAVRINA HANDAYANI

NIM : 19520085

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Mulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS SIA, KEAMANAN SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-BANKING (STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA M-BANKING DI UIN MALANG)** adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan seharusnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 18 Desember 2023

Hormat Saya,

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SIAPULUH RIBU RUPIAH', '10000', 'METERAI TEMBEL', and 'D10ECAKX763643917'.

Savrina Handayani

Nim : 19520085

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah, 94:5)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Sia, Keamanan Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna M-Banking Di Uin Malang)” dapat terselesaikan walaupun kerang tepat waktu. Sholawat serta salamsenantiasa tercurahlan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan yang terang. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Program Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak pihak yang turut mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi serta bantuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu dengan rasa hormat saya berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Zainuddin MA, selaku rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Misbahul Munir, Lc., M.El, selaku dekan Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M. Bus., Ak. CA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Akuntansi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dyah Febriantina Istiqomah, SE., M.Sc, selaku Dosen Wali yang memberikan arahan kepada saya dalam menyelesaikan studi di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Ditya Permatasari, M.SA., Ak, selaku Dosen Pembimbing saya yang senantiasa memberikan waktu, tenaga, bimbingan, dukungan, arahan, serta motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh narasumber dan pihak-pihak yang berpartisipasi dalam proses penyusunan skripsi ini dengan sabar dan ikhlas.

7. Ayah saya, Drs. Farchan dan Mama saya, Nur Hayati, kedua orang tua saya yang berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, dan tak lupa doa yang tak pernah putus.
8. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan menghibur ketika saya lelah dan suntuk.
9. Iqbal Achmad Maulana yang senantiasa memberikan semangat, motivasi dan kasih sayang serta selalu menemani dalam situasi suka dan duka yang saya alami
10. Terakhir tapi tidak kalah penting, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri karena sudah berhasil melewati masa-masa sulit, saya berterima kasih kepada diri saya sendiri karena sudah melakukan yang terbaik yang saya bisa, terima kasih telah percaya pada diri sendiri yang mampu menyelesaikan skripsi ini, dan terima kasih sudah tidak menyerah dengan keadaan seberat apapun masalah yang timbul serta terima kasih telah menjadi diri sendiri.

Malang, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Batasan Penelitian	12
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 <i>Mobile Banking</i>	22
2.2.1.1 <i>Pengertian Mobile Banking</i>	22

2.2.2 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.....	23
2.2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi	23
2.2.2.2 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	25
2.2.3 Keamanan Sistem.....	25
2.2.3.1 Indikator Keamanan Sistem.....	26
2.2.4 Kualitas Layanan.....	27
2.2.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.5 Kepuasan Nasabah	28
2.2.5.1 Indikator Kepuasan Pengguna <i>Mobile Banking</i>	28
2.3 Penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Menurut Pandangan Islam.....	29
2.4 Kerangka Konseptual.....	33
2.5 Hipotesis	33
2.5.1 Pengaruh Kualitas SIA Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>M-banking</i>	33
2.5.2 Pengaruh Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>M-banking</i>	34
2.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>M-banking</i>	34
2.5.4 Pengaruh Kualitas SIA, Keamanan Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>M-Banking</i> Secara Simultan.....	35
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36

3.3.2 Sampel.....	37
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.5 Data dan Jenis Data.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1 Uji Kualitas Data.....	41
3.8.1.1 Uji Validitas.....	41
3.8.1.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.8.2.1 Uji Normalitas.....	42
3.8.2.2 Uji Multikolinearitas.....	42
3.8.2.3 Uji Autokorelasi.....	42
3.8.2.4 Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.8.3 Regresi Linear Berganda.....	43
3.8.4 Uji Hipotesis.....	43
3.8.4.1 Uji Parsial (Uji t).....	43
3.8.4.2 Uji Simultan (Uji f).....	43
3.8.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44
BAB IV.....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
4.1.1.1 Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi UIN Malang.....	45
4.1.2 Karakteristik Responden.....	45

4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan dan Angkatan	46
4.1.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	47
4.1.4	Analisis Data	48
4.1.4.1	Uji Kualitas Data	48
4.1.4.2	Uji Asumsi Klasik	52
4.1.4.3	Uji Regresi Linear Berganda	57
4.1.4.4	Uji Hipotesis	59
4.2	Pembahasan.....	62
4.2.1	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna <i>M-Banking</i> di FE UIN Malang.....	62
4.2.2	Pengaruh Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna <i>M-Banking</i> di FE UIN Malang	64
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna <i>M-Banking</i> di FE UIN Malang	65
4.2.4	Pengaruh Secara Simultan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Keamanan Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna <i>M-Banking</i> di FE UIN Malang.....	66
BAB V	68
PENUTUP	68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN – LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa FE UIN Malang 2023.....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.3 Skala Likert.....	40
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jurusan Dan Angkatan.....	45
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kualitas SIA (X1).....	47
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Keamanan Sistem (X2).....	48
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3).....	49
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	49
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.9 Uji Normalitas Data Metode <i>Monte Carlo</i>	52
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.11 Nilai <i>Durbin Watson</i>	54
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi.....	54
Tabel 4.13 Uji Heteroskedasitas Metode Uji <i>White</i>	55
Tabel 4.14 Uji Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.15 Uji Parsial (Uji T).....	58
Tabel 4.16 Uji Simultan (Uji F).....	60
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Mahasiswa FE UIN Malang.....	8
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	33

ABSTRAK

Mobile banking merupakan salah satu alat pembayaran yang banyak digunakan pada era digitalisasi saat ini, oleh karena itu *mobile banking* harus memiliki kualitas sistem informasi akuntansi yang andal dan harus memiliki keamanan sistem yang dirancang untuk melindungi data pribadi dan transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Selain itu kualitas layanan yang diberikan harus dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi empiris. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjumlah 2.950 mahasiswa dan sampel yang digunakan sebanyak 100. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 23. Metode analisis yang digunakan yaitu statistik deskriptif, uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis (uji parsial atau uji-T, uji simultan atau uji-F dan uji koefisien determinasi).

Hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna *m-banking*. Sedangkan keamanan sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *m-banking*. Kemudian kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna *m-banking*. Berdasarkan uji simultan (uji f) statistik menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan secara simultan (bersamaan) terhadap variabel kepuasan pengguna *m-banking*.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akuntansi, Keamanan Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking.

ABSTRACT

Mobile banking is one of the payment tools that is widely used in the current digitalization era, therefore mobile banking must have a reliable quality accounting information system and must have a security system designed to protect personal data and transactions made by users. In addition, the quality of service provided must be able to help users in solving the problems faced. This study discusses the effect of accounting information system quality, system security and service quality on student satisfaction of m-banking users at Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. This research aims to determine the effect of accounting information system quality, system security and service quality on student satisfaction of m-banking users at the Faculty of Economics, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang.

This research uses quantitative research methods with an empirical study approach. Data collection techniques using questionnaires. The population of this study was students of the Faculty of Economics, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang which amounted to 2,950 students and the sample used was 100. Hypothesis testing using multiple linear regression analysis using the help of SPSS 23 software. The analysis methods used are descriptive statistics, data quality test consisting of validity test and reliability test, classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, autocorrelation test, and heteroscedasticity test, and hypothesis test (partial test or T-test, simultaneous test or F-test and determination coefficient test).

The results of the research based on the analysis that has been carried out the quality of accounting information systems have a significant positive effect on m-banking user satisfaction. Meanwhile, system security does not have a significant effect on m-banking user satisfaction. Then the quality of service has a significant positive effect on m-banking user satisfaction. Based on simultaneous tests (test f) statistics show that the quality of accounting information systems, system security, and service quality have a significant effect simultaneously on m-banking user satisfaction variables.

Keywords: Accounting Information System, System Security, Service Quality, Customer Satisfaction, Mobile Banking.

المستخلص

تعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إحدى أدوات الدفع المستخدمة على نطاق واسع في عصر الرقمنة الحالي ، لذلك يجب أن يكون لدى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول نظام معلومات محاسبي موثوق به ويجب أن يكون لديها نظام أمان مصمم لحماية البيانات الشخصية والمعاملات التي يقوم بها المستخدمون. بالإضافة إلى ذلك ، يجب أن تكون جودة الخدمة المقدمة قادرة على مساعدة المستخدمين في حل المشكلات التي تواجههم. تناقش هذه الدراسة تأثير جودة نظام المعلومات المحاسبية وأمن النظام وجودة الخدمة على رضا الطلاب لدى مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية في مالانج. يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير جودة نظم المعلومات المحاسبية وأمن النظام وجودة الخدمة على رضا الطلاب لدى مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في كلية الاقتصاد بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج.

يستخدم هذا البحث طرق البحث الكمي مع نهج الدراسة التجريبية. تقنيات جمع البيانات باستخدام الاستبيانات. وكان مجتمع هذه الدراسة من طلاب كلية الاقتصاد مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية في مالانج والبالغ عددهم ألفين وتسعمائة وخمسين SPSS 23. طالبا وطالبة وكانت العينة المستخدمة مائة. اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد باستخدام برنامج طرق التحليل المستخدمة هي الإحصاء الوصفي ، واختبارات جودة البيانات التي تتكون من اختبارات الصلاحية واختبارات الموثوقية واختبارات الافتراض الكلاسيكية التي تتكون من اختبارات الحالة الطبيعية ، واختبارات متعدد الخطوط ، واختبارات الارتباط الذاتي ، واختبارات عدم التجانس ، واختبارات الفرضيات (الاختبارات الجزئية ، الاختبارات المتزامنة أو اختبارات معامل التحديد) ،

إن نتائج البحث المبني على التحليل الذي تم إجراؤه لجودة نظم المعلومات المحاسبية لها تأثير إيجابي كبير على رضا مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. وفي الوقت نفسه ، ليس لأمن النظام تأثير كبير على رضا مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. ثم جودة الخدمة لها تأثير إيجابي كبير على رضا مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. استنادا إلى الاختبارات المتزامنة (الاختبار و) تظهر الإحصاءات أن جودة نظم المعلومات المحاسبية وأمن النظام وجودة الخدمة لها تأثير كبير في وقت واحد على متغيرات رضا مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

.الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات المحاسبية، أمن النظام، جودة الخدمة، رضا العملاء، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi yang mulai berkembang, dunia teknologi pasti akan berkembang dengan cepat. Teknologi informasi adalah bagian penting dari kesuksesan bisnis dan organisasi. Teknologi informasi yang digunakan organisasi berskala besar maupun kecil telah menjadi kebutuhan primer dalam persaingan pada era 5.0 ini (Buana dan Wirawati, 2018). Respon berbagai perusahaan atas berkembangnya teknologi yang sangat pesat ini di respon baik oleh pengguna teknologi, salah satunya perusahaan dibidang perbankan yang juga telah berinovasi dengan menyediakan akses yang mudah untuk memberikan layanan informasi kepada para nasabahnya. Dalam cakupan sistem informasi, kebutuhan penggunaan sistem informasi wajib bisa ditelusuri dengan baik oleh pembuat sistem supaya sistem yang diterapkan nantinya dapat memenuhi kebutuhan pengguna dari sistem tersebut.

Sumber daya seperti informasi harus disusun dengan baik. Sistem informasi memberikan kemudahan dan keefisienan dalam menjalankan sebuah teknologi. Sistem internet yang diberikan oleh layanan perbankan merupakan bagian dari e-commerce, yang merupakan suatu proses bisnis melalui teknologi jaringan internet yang menggunakan pengukuran kualitas informasi sebagai hasil dari sistem informasi. Kualitas adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan barang, jasa, proses, orang, dan lingkungan yang dapat memenuhi suatu harapan. Pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kualitas dan kualitas perusahaan karena perusahaan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya, yang dapat berdampak pada kepercayaan pengguna (Pramana dan Rastini, 2016).

Dunia perbankan saat ini, ada beberapa jenis layanan berbasis teknologi jaringan yang telah disediakan, diantaranya; internet banking , *mobile banking* (*m-banking*), dan *sms banking*. Selain itu, layanan perbankan juga menawarkan

pelayanan melalui aplikasi berbasis teknologi untuk pengguna Android, iOS dan Windows Phone untuk memudahkan nasabah mendapatkan pelayanan perbankan tanpa perlu repot datang mengunjungi bank untuk mendapatkan layanan. Jumlah layanan dan variasi teknologi yang diberikan oleh tiap bank bisa berbeda, hal ini sesuai pada kebijakan dan strategi masing-masing bank dalam mengembangkan layanan perbankan mereka.

Bank Indonesia (BI) telah mencatat nilai transaksi *digital banking* secara nasional sepanjang bulan Agustus 2023 telah mencapai Rp. 5.098,6 triliun atau RP. 5,1 kuadriliun, dibandingkan dengan bulan Juli 2023 nilai transaksi menggunakan *digital banking* telah meningkat sebesar 1,3% serta mengalami pertumbuhan sebesar 11,9% dibandingkan dengan tahun 2022. Nilai transaksi melalui *digital banking* yang tercatat merupakan hasil dari akumulasi transaksi melalui *internet banking*, *m-bking*, *sms-banking*, dan *phone-banking* (Databoks, 2023).

Sistem informasi akuntansi adalah salah satu sistem perusahaan. Menurut penelitian Romney dkk., (2012), sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Dengan adanya sistem informasi tersebut, diharapkan penyajian informasi dapat tersaji secara relevan dan mampu meningkatkan kualitas dan kinerja suatu sistem informasi.

Mobile banking merupakan layanan sistem informasi akuntansi yang diberikan oleh perbankan yang digunakan nasabah untuk melakukan transaksi, interaksi maupun pengecekan atas transaksi yang telah dilakukan secara online melalui aplikasi berbasis *mobile* yang terhubung dengan internet. Bagi nasabah, layanan tersebut mempermudah dan mempercepat transaksi perbankan secara real time. Persepsi pelanggan tentang kualitas jasa yang diberikan adalah salah satu faktor kepuasan pelanggan, dan tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh tingkat kesetiaan pelanggan terhadap perasaan, pendapat, atau testimoni yang dirasakan setelah menggunakan produk tersebut.

Mengelola data akuntansi adalah bagian dari sistem informasi akuntansi. Kemajuan teknologi yang pesat dapat mempengaruhi sistem informasi akuntansi. Sistem informasi sangat penting dan akan membantu perusahaan mencapai tujuan mereka. Sistem informasi akuntansi perusahaan harus dirancang dengan baik dan efisien untuk mendapatkan informasi keuangan yang baik. Sistem informasi akuntansi perbankan mengelola data keuangan dan layanan perbankan secara elektronik dengan menggunakan komputer, telepon, dan alat elektronik lainnya.

Layanan perbankan mobile sangat bergantung pada sistem informasi akuntansi. karena sistem informasi akuntansi memiliki peran untuk membantu pengelolaan serta pelaporan informasi keuangan dalam operasi mbanking. Selain itu sistem informasi akuntansi dalam mbanking digunakan untuk mencatat transaksi keuangan yang dilakukan oleh pengguna mbanking dengan tujuan mencatat untuk membuat laporan keuangan dari setiap transaksi melalui mbanking. Kualitas sistem informasi akuntansi menunjukkan bahwa jika pengguna sistem merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut dapat menjadi lebih mudah bagi nasabah, mereka akan menghemat waktu dan dapat melakukan hal lain yang dapat meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Rahayu, 2020).

Kualitas sistem informasi akuntansi dalam mbanking juga digunakan untuk membantu dalam mengontrol keuangan dalam mbanking termasuk dalam memastikan transaksi berjalan sesuai dengan SOP yang ditentukan. Kualitas sistem informasi akuntansi dapat digunakan untuk memantau resiko operasional mbanking yang berarti mengidentifikasi resiko keamanan, operasional maupun resiko lain yang mempengaruhi operasional dan keberhasilan layanan dalam mbanking. Kualitas sistem informasi akuntansi pada aplikasi m-banking diharapkan dapat membantu memudahkan akses penggunaanya, selain itu isi dan keakurasian serta format pada aplikasi m-banking dapat membantu pengguna untuk melakukan transaksi serta memiliki ketepatan waktu dalam penyampaian informasinya.

Layanan m-banking tentunya dapat meningkatkan kemungkinan kejahatan, termasuk masalah keamanan dan kerahasiaan data pribadi dan keuangan, serta sejumlah penipuan lainnya yang melakukan transaksi melalui m-banking. Dilansir dari artikel antaranews.com, hingga tanggal 12 Juni 2023, OJK telah menerima laporan kecurangan meliputi penipuan, pembobolan rekening, pencurian data, *skimming*, *pishing*, *spam*, dan *cybercrime* lainnya sebanyak 1.931 kasus di Jawa Tengah. Modus-modus penipuan yang terjadi tidak hanya melalui website saja, tetapi sudah menggunakan aplikasi berekstensi apk yang disalurkan oleh peretas melalui *smartphone* (Antara, 2023).

Keamanan sistem pada aplikasi m-banking diharapkan memiliki kerahasiaan data yang tidak dapat dibobol dengan mudah selain itu, pihak penyedia layanan juga harus menjamin keamanan pengguna aplikasi m-banking dalam melakukan transaksinya. Selain penyedia layanan tentunya pengguna aplikasi juga harus menjaga privasi dan data pribadi serta transaksi yang dilakukan. Tetapi pada kenyataannya pengguna aplikasi m-banking tidak dapat menjaga privasi dengan baik, seperti fenomena yang terjadi oleh Salah satu nasabah Bank BRI asal Kecamatan Klojen, Kota Malang bernama Irwan Gema (67) menjadi korban penipuan digital atau phising. Ia mendapatkan kiriman aplikasi melalui WhatsApp yang secara otomatis terinstal di handphone saat dibuka. Hasilnya, uang senilai Rp549 juta di aplikasi BRImo hilang tak berbekas. Tercatat beberapa transaksi aneh di aplikasi BRImo yang terjadi tanpa sepengetahuan Irwan. BRI Malang mengatakan kalau korban telah membocorkan kode OTP setelah mengklik aplikasi ilegal. Ilustrasi phising. (IDN Times, 2023)

Pimpinan Kantor Cabang BRI Malang Soekarno Hatta, Ronaldo Nasution mengungkapkan jika korban telah membocorkan kode OTP (One-Time Password) setelah membuka aplikasi yang dikirimkan melalui WhatsApp. Ia menjelaskan jika modus penipuan yang dilakukan hacker adalah dengan mengirimkan aplikasi ilegal, dan jika dibuka maka secara tidak sadar telah memberikan izin si hacker untuk mengakses aplikasi SMS demi mencuri kode

OTP."Kami dari BRI sangat menyesalkan kejadian tersebut, yang bersangkutan merupakan korban tindak kejahatan penipuan online atau social engineering. Ini disebabkan yang bersangkutan membocorkan data transaksi perbankan yang bersifat pribadi dan rahasia kepada pihak yang tidak bertanggungjawab," terangnya saat dikonfirmasi pada Selasa (18/07/2023). Ia mengingatkan para nasabahnya agar tidak asal membuka pesan atau aplikasi dari orang yang mencurigakan. Karena saat ini tengah marah terjadi kejahatan yang mengincar transaksi perbankan. (IDN Times, 2023)

Sebelum menggunakan layanan sistem berbasis internet, sebaiknya pengguna terlebih dahulu memahami persyaratan dan keamanan pada layanan sistem informasi berbasis mobile, yaitu mobile banking. Dalam hal ini pada kenyataannya, penggunaan layanan aplikasi berbasis *mobile banking* masih memiliki risiko yang besar. Oleh karena itu, guna mengetahui keberhasilan kinerja suatu sistem dilakukanlah suatu penelitian untuk mengetahui seberapa besar peran sistem yang dijalankan terhadap kepuasan pengguna.

Kinasih dan Albari (2012) menyebutkan keamanan sistem, yang dapat digambarkan sebagai bebas dari ancaman, adalah salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna *mbanking*. Yang dimaksud bebas dari bahaya adalah keamanan yang mempunyai perlindungan yang memiliki jaminan untuk pengguna *mbanking* melakukan transaksi dengan mudah, lancar dan tentunya aman sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna *mbanking*. Selain itu keamanan sistem suatu informasi dalam *mbanking* berperan untuk mendeteksi dan mencegah ancaman dan kerusakan sistem yang sedang dijalankan, dengan adanya keamanan sistem yang dapat diandalkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna *mbanking* karena keamanan sistem yang dapat dipercaya sehingga memberikan kepercayaan bagi pengguna *mbanking* (Wibowo dkk., 2015).

Ketika layanan diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan membantu mereka menjadi puas, kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam perbankan, kualitas

layanan merupakan komponen yang paling penting. Selain dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, kualitas layanan juga merupakan kunci dalam tolak ukur kepuasan pelanggan. Jika kinerja kualitas layanan mampu melebihi ekspektasi pelanggan, pelanggan akan sangat puas dengan layanan perbankan. Namun, jika kinerja kualitas layanan tidak dapat memenuhi atau memenuhi ekspektasi pelanggan, kualitas layanan perbankan gagal memberikan kepuasan pelanggan.

Menurut Fernos dan Gietricen (2019) kualitas layanan dibagi dalam lima dimensi. Dimensi tersebut dikelompokkan untuk mewujudkan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasana khususnya pengguna mbanking terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Lima dimensi yang dimaksud yaitu *reliability, assurance, tangible, emphaty dan responsiveness* (Markonah, 2017).

Dengan adanya beberapa fenomena yang sering terjadi, salah satunya adalah ketidaksiapan sumber daya manusia atau pola pikir digital untuk menggunakan teknologi informasi dan banyaknya pencurian data yang dilakukan oleh orang yang tidak bertanggung jawab yang tentunya sangat merugikan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* sehingga keamanan sistem yang diberikan penyedia layanan patut untuk dipertanyakan. Terdapat beberapa hal yang menyebabkan nasabah tertarik dan mau menggunakan layanan melalui mobile banking diantaranya adalah kemudahan, kebebasan, keamanan dan efisiensi.

Dr.rer.pol Achmad Fajar dilansir dari laman berita ITB menyatakan bahwa komponen yang membentuk kesiapan SDM maupun pola pikir digital adalah komponen kognitif yang mengacu pada pengetahuan dan pemahamn tindakan yang menghasilkan penolakan ataupun penerimaan terhadap penggunaan teknologi digital. Akan tetapi kesiapan SDM maupun pola pikir digital nyatanya masih minim, hasil sampel beberapa penelitian lain yang dilakukan menunjukkan masih terdapat kesenjangan pengetahuan teknologi digital (ITB, 2021).

Saat ini, dengan adanya persaingan yang sangat pesat dan meningkat dalam penawaran sebuah produk, hal ini dapat menjadi resiko terjadinya kejahatan seperti penipuan yang membuka tautan yang telah diberikan oleh pelaku, seperti yang dilansir oleh CNBC Indonesia, selain tautan produk pelaku juga menyamar sebagai kenalan korban dengan mengirimkan tautan berupa file undangan tidak hanya itu pelaku juga melancarkan aksinya untuk membobol rekening m-banking korbannya dengan cara memberikan tawaran yang menggiurkan melalui chat, telepon maupun sms (CNBC Indonesia, 2023).

Selain itu, dengan adanya fenomena tersebut dapat mempengaruhi pencapaian kinerja pada kualitas sistem salah satunya adalah kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan penggunaan aplikasi berbasis mobile banking. Perusahaan yang bergerak dibidang perbankan pun saat ini mengalami banyak tantangan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*, seperti yang dilansir pada laman BRI api yang menjelaskan beberapa tantangan perbankan di era digital antara lain rawannya perlindungan dan kebocoran data pribadi nasabah, resiko strategis investasi dibidang teknologi informasi, resiko *cybercrime*, penyalahgunaan teknologi maupun infrastruktur jaringan teknologi yang belum tersebar secara merata (Bank Rakyat Indonesia, 2023).

Anggraeni dan Muslim (2022) menyebutkan bahwa Kualitas sistem informasi akuntansi memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi perbankan mobile. Penelitian yang dilakukan Wardhana (2015) menyatakan karena jenis sistem operasi yang digunakan pengguna aplikasi mobile banking berbeda, kualitas sistem informasi akuntansi tidak memengaruhi kepuasan pengguna. Peneliti lain yang melakukan penelitian tentang keamanan sistem adalah Zubaida dan Abidin (2022) menjelaskan bahwa Kualitas keamanan dan sistem informasi akuntansi sangat memengaruhi kepuasan pengguna *m-banking*.

Kualitas layanan dapat dinilai melalui kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi, apakah layanan yang diberikan sudah membuat nasabah merasa puas ataupun belum. Nawangsari dan Widiastui (2018) menyebutkan, dengan layanan mobile banking yang cepat, akurat, dan tepat waktu untuk bertransaksi,

mobile banking menjadi lebih efisien dan efektif, dan kualitas layanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan, maka kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.

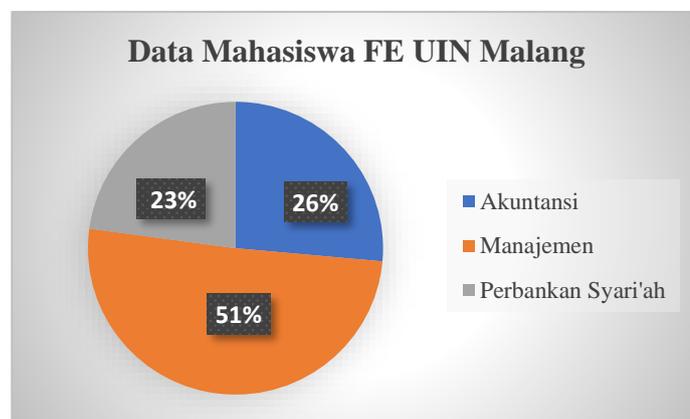
Kualitas layanan dapat berupa fisik atau non-fisik, termasuk layanan fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, dan bentuk layanan fisik seperti kartu kredit, ruang tunggu ataupun produk-produk fisik lainnya yang dapat disebut juga *tangible*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Fernos & Gietricen (2019) menyebutkan, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi berbasis *mobile banking*. Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *tangible* tidak memiliki pengaruh dominan atas kepuasan nasabah pengguna m-banking pada Bank Nagari Cabang Padang.

Kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi yang terdapat pada aplikasi *mobile banking* dapat diukur melalui pengalaman menggunakan ataupun bertransaksi melalui aplikasi *mobile banking*. Buana dan Wirawati (2018) menyebutkan informasi yang disampaikan oleh sistem informasi akuntansi pada aplikasi *mobile banking* dapat membentuk kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Selain itu tingkat kepuasan pengguna *mobile banking* dapat dinilai dengan tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem tersebut dapat meningkatkan produktivitas kinerja dan efektivitas pengguna aplikasi *mobile banking*.

Peneliti melakukan penelitian terhadap pengguna mobile banking pada mahasiswa FE di UIN Malang, karena mahasiswa FE UIN Malang tidak hanya berasal dari kota Malang, melainkan dari berbagai macam daerah di pulau Jawa maupun luar pulau Jawa, terdapat mahasiswa FE UIN Malang dari luar negeri yang sedang mengemban ilmu di UIN Malang sehingga dapat menambah keterwakilan pada populasi penelitian. Pengguna m-banking tentunya tidak hanya mahasiswa FE UIN Malang, masyarakat umum seperti ibu rumah tangga, pengusaha, pegawai, maupun orang biasa dapat menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Peneliti melakukan penelitian dengan mengambil sampel mahasiswa FE UIN Malang sebagai subjek penelitian untuk membedakan dari penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti menggunakan sampel tersebut karena dengan adanya persepsi bahwa mahasiswa FE UIN Malang telah memperoleh pengetahuan dan wawasan yang memadai terkait masalah sistem informasi dan keuangan sehingga memiliki argumen yang lebih realistis mengenai kepuasan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*.

Gambar 1.1
Data Mahasiswa FE UIN Malang



Sumber : data diolah peneliti, 2023

Peneliti tertarik mengambil topik penelitian tersebut karena relevan dengan program studi peneliti. Selain itu, terdapat beberapa tindakan kejahatan melalui *smartphone* yang sering terjadi pada era digitalisasi saat ini, seperti yang dilansir pada artikel yang diterbitkan pada laman Cloudeka yang dapat merampas dan membobol sistem keamanan m-banking sehingga data pribadi, saldo dalam rekening dapat dicuri dan dikuras, hal ini memiliki hubungan dengan kualitas sistem informasi akuntansi dan keamanan sistem dalam aplikasi m-banking serta kualitas layanan yang diberikan ketika pengguna m-banking mendapatkan permasalahan tentang akun m-bankingnya (Cloudeka, 2023).

Pada era digitalisasi saat ini hampir seluruh pembayaran dapat dilakukan menggunakan *smartphone* melalui dompet digital dengan cara memindai *Quick Response Code (QR Code)* atau bisa juga menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)* yaitu penyatuan berbagai macam *QR Code* dari berbagai jenis layanan penyelenggara jasa. Dengan adanya berbagai macam fitur *QRIS* yang dapat memudahkan dan memberikan keuntungan bagi penggunaannya, menurut data yang diperoleh dari Bank Indonesia (BI) tercatat data per Juni 2023 *QRIS* telah mencapai 26,7 juta *merchant*. Jumlah transaksi melalui *QRIS* sebanyak 1,03 miliar yang telah tercatat sepanjang tahun 2022 (Bank Indonesia, 2023).

Peneliti menggunakan mahasiswa FE UIN Malang sebagai subjek penelitian karena memudahkan peneliti dan mempersingkat waktu penelitian untuk mendapatkan informasi ataupun data yang diperlukan untuk penelitian. Selain itu, persepsi bahwa mahasiswa FE UIN Malang memperoleh pengetahuan dan wawasan yang memadai terkait sistem informasi dan keuangan, sehingga memiliki argumen yang lebih realistis mengenai kepuasan dalam penggunaan m-banking. Peneliti memfokuskan penelitian pada kualitas sistem informasi akuntansi yaitu sistem pengolahan data-data atas seluruh transaksi melalui m-banking, keamanan sistem yang merupakan prosedur yang paling penting untuk mencegah pencurian data dan kerusakan sistem yang terjadi serta kualitas layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan untuk mencapai kepuasan pengguna m-banking, yaitu mahasiswa.

Melihat beberapa kasus yang terjadi dan juga berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SIA, KEAMANAN SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING (Studi Pada Mahasiswa Pengguna M-Banking di UIN Malang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang permasalahan yang ada, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FE UIN Malang?
2. Apakah keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FE UIN Malang?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FE UIN Malang?
4. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang sama terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FE UIN Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FE UIN Malang.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan sistem terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FE UIN Malang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FE UIN Malang.
4. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FE UIN Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka manfaat yang diperoleh beberapa pihak adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat menambah wawasan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna m-banking, khususnya sistem informasi akuntansi, kualitas sistem dan keamanan sistem yang dipakai dalam perbankan.

2. Bagi Perbankan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi serta masukan pada perbankan.

3. Bagi Akademik

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan praktik di bidang sistem informasi dan kepuasan pengguna dalam sektor layanan perbankan, serta dapat menambah literatur dan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut di bidang yang sama.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian diperlukan agar pembahasan tidak meluas dan peneliti dapat fokus, sehingga peneliti membuat batasan yang berkaitan dengan penelitian. Adapun batasan penelitian dalam penelitian ini adalah penerapan sistem informasi akuntansi, keamanan sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi m-banking. Penelitian ini merupakan studi kasus pada mahasiswa FE UIN Malang, karena populasi di UIN Malang besar sehingga peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi sehingga peneliti mengambil sampel penelitian pada mahasiswa FE UIN Malang karena dapat meningkatkan keterwakilan populasi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya yang dilakukan oleh peneliti untuk membandingkan dan kemudian mencari inspirasi untuk penelitian selanjutnya. Penelitian terdahulu memuat deskripsi-deskripsi yang bermanfaat untuk penelitian yang selanjutnya. Berikut terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki topik yang relevan:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Aditya Wardhana (2015) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia"	Untuk menilai pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.	Kuantitatif	Hasil penelitian dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) ditemukan pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan mobile banking secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.
2	Yuniar Putra Wardhana (2015) yang berjudul	Menguji pengaruh sistem informasi	Kuantitatif	Kualitas sistem informasi akuntansi tidak memiliki pengaruh yang

	"Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis <i>Mobile Banking</i> "	akuntansi, kualitas sistem dan kualitas layanan sistem terhadap kepuasan pengguna mbanking.		signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking. Kualitas Sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile.
3	Andika Febrianta, Dra. Indrawati M.M., Ph.D (2016) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan nasabah Bank BCA Di Kota Bandung"	Untuk mengetahui kualitas layanan mobile banking	Kuantitatif	Variabel assurance and security, convenience, efficiency dan esiness to operate berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun variabel reliability dan responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

4	Olivia Mimin Trisnawati, Syaifuddin Fahmi (2017) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)"	Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking yang terdiri dari dimensi skala inti e-Servqual terhadap kepuasan nasabah	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel e-Servqual berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan elektronik secara berturut-turut adalah reability, efficiency, privacy, dan fulfillment.
5	Sri Nawangsari, Retno Widiastuti (2018) yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan	Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan layanan mobile banking terhadap	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan

	Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT Bank DKI-Depok)"	kepuasan nasabah		layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6	Yulisa Saptawati (2018) yang berjudul "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba"	Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, keamanan dan manfaat mobile banking secara parsial dan simultan serta variabel yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah	Kuantitatif	Variabel 'kemudahan', 'keamanan' dan 'manfaat' secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking, variabel 'kemudahan', 'keamanan' dan 'manfaat' berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking dan variabel 'kemudahan' adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

				dalam menggunakan mobile banking
7	Fajar Akbar Hariansyah, Niken Hendrakusuma, Admaja Dwi Herlambang (2019) yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon"	Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan BRI mobile terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah	Kuantitatif / Regresi linear berganda	Secara simultan variabel efficiency, system availability, fulfillment, privacy, contact, responsiveness dan compability of mobile device berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial hanya variabel responsiveness dan compability of mobile device yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial hanya variabel responsiveness dan compability of mobile device yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
8	Jhon Fernos, Gwen Gietricen (2019) dengan judul " Pengaruh	Untuk menganalisis pengaruh kualitas	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh variabel nyata (X1)

	Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat"	layanan yang meliputi reliability, responsiveness, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan nasabah		terhadap kepuasan nasabah Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Tidak berpengaruh terhadap variabel reliabilitas (X2) terhadap kepuasan nasabah Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Tidak berpengaruh pada variabel responsivitas (X3) terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh variabel assurance (X4) terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh variabel empati (X5) terhadap kepuasan pelanggan.
9	Desi Rahayu (2020) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	Menguji pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap	Kuantitatif	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

	Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Bebas Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani"	kepuasan nasabah		
10	Nila Erina (2021) dengan judul "Pengaruh Kemudahan Akses, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk"	Mengetahui tingkat kepuasan nasabah yang dipengaruhi faktor kemudahan, kenyamanan dan keamanan	Kuantitatif	Faktor kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, faktor kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan faktor keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah
11	Abdillah Mundir, Muhammad Nizar, Dewi Rosyiqoh Athiroh (2022)	Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan, kepuasan,	Kuantitatif	Variabel kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan berpengaruh secara positif terhadap variabel loyalitas.

	yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan"	kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap mobile banking syariah.		Secara simultan, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan
12	Dinda Anngraeni, Ade Imam Muslim (2022) dengan judul "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada	Mengetahui kualitas sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna m-banking	Kuantitatif	Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking pada Bank BCA KCP Banda.

	Bank BCA KCP Banda"			
13	Refiana Zubaida, Fityan Izza Noor Abidin (2022) yang berjudul "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem dan Kualitas Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> ".	Menganalisa pengaruh sistem informasi akuntansi, kualitas sistem dan kualitas keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna mbanking	Kuantitatif	Sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mbanking, kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mbanking. kualitas keamanan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mbanking.
14	Novia Irayana Siregar (2023) dengan judul "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan	Mengetahui kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem terhadap kepuasan	Kuantitatif	Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna mbanking, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

	Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile banking Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin"	pengguna mbanking	pengguna mbanking." "Keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mbanking dan kualitas SIA, kualitas layanan dan keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mbanking
--	---	----------------------	---

Sumber : data diolah peneliti, 2023

2.2 Landasan Teori

Penelitian ini menggunakan beberapa grand teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, diantaranya adalah teori adopsi teknologi yang disebut teori difusi inovasi menurut Rogers (1962) dalam bukunya menjelaskan teori ini menggambarkan bagaimana teknologiditerima oleh kelompok pengguna dimana teori ini dapat digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam mengadopsi layanan perbankan berbasis mobile. Model *ServQual* pada penelitian ini merupakan salah satu teori yang digunakan untuk mengidentifikasi dimensi layanan, penerapan model *servqual* dapat membantu mengukur dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan yang berfokus pada pelanggan (Gazor, 2012).

2.2.1 *Mobile Banking*

2.2.1.1 Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan suatu layanan yang memiliki fasilitas untuk mempermudah akses informasi dan transaksi secara tepat waktu (Rahayu, 2020). *Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan

penggunanya melakukan berbagai macam transaksi keuangan melalui perangkat seluler seperti ponsel pintar atau tablet. Dengan *mobile banking*, nasabah dapat mengakses rekening bank mereka, mentransfer dana, memeriksa saldo, membayar tagihan, dan melakukan banyak transaksi perbankan lainnya melalui aplikasi resmi perbankan, baik melalui pesan teks, ataupun melalui internet. *Mobile banking* merupakan aplikasi layanan yang diberikan oleh bank yang dapat diunduh melalui ponsel pintar untuk melakukan berbagai transaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan berbagai macam fitur dan fungsi (Siregar, 2023).

Selain itu, *mobile banking* merupakan inovasi perbankan yang berbasis pada 3 teknologi yaitu pesan singkat (SMS), browser dan aplikasi perangkat lunak pada telepon seluler nasabah. Dengan menggunakan *mobile banking* nasabah akan dimudahkan melakukan transaksi yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun selama tersedia layanan internet.

2.2.2 Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

2.2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Romney (2015) menyatakan sistem adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang berhubungan untuk mencapai tujuan yang sama. Sistem juga merupakan pernyataan-pernyataan yang dapat digunakan untuk membantu pemahaman masyarakat akan sistem sehingga praktisi mempunyai penjelasan yang kuat dan dapat menafsirkannya dengan benar. Teori sistem informasi yang membahas interaksi teknologi, organisasi dan pengguna seperti keandalan sistem, ketersediaan informasi, teori ini dapat membantu memahami bagaimana kualitas SIA dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Informasi merupakan kumpulan data yang didapatkan dari gagasan, keterangan, maupun fakta yang telah diolah untuk memberikan sebuah hasil yang dapat menjelaskan suatu permasalahan yang bermanfaat bagi penerima informasi yang bisa digunakan untuk alat pengambilan keputusan. Menurut Kelly (2011:10) informasi merupakan olahan data yang menjadi

suatu bentuk yang bermanfaat dan berguna bagi penerimanya untuk dijadikan landasan pengambilan keputusan.

O'Brien dan Marakas (2011:4) menyatakan bahwa sistem informasi bisa berupa kombinasi terorganisir dari orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, sumber daya data, serta kebijakan dan prosedur untuk menyimpan dan mengambil data, mengubah dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Orang-orang mengandalkan sistem informasi modern untuk berkomunikasi menggunakan berbagai perangkat fisik (*hardware*), instruksi dan proses untuk pemrosesan informasi (*software*), komunikasi (jaringan) dan data yang disimpan (sumber daya data).

Sistem informasi akuntansi adalah catatan dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan untuk memudahkan pengelolaan pada perusahaan (Mulyadi, 2018). Sistem informasi akuntansi adalah sistem yang digunakan oleh suatu organisasi untuk menggabungkan data, teknologi informasi, dan proses bisnis guna menghasilkan informasi keuangan dan manajemen yang berkaitan, akurat, dan andal. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi membantu manajemen merencanakan, mengendalikan, mengevaluasi, dan membuat keputusan yang lebih baik.

Sistem informasi akuntansi menurut Marshall (2015:36) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sebuah tindakan pengambilan keputusan yang didasari pada media yang memiliki fungsi menyimpan, merekam dan mengelola data akuntansi maupun data lainnya.

Kualitas sistem adalah sistem yang digunakan oleh suatu organisasi penyedia jasa. Kualitas sistem mengacu pada kelayakan, kelengkapan dan kemampuan sistem untuk memenuhi kebutuhan, tujuan, dan harapan pengguna yaitu suatu organisasi penyedia jasa. Hal ini mencakup atribut atau karakteristik tertentu yang harus ada dalam sistem agar dianggap berkualitas. Kualitas sistem informasi akuntansi merupakan sebuah kondisi

yang saling berhubungan dengan proses yang digunakan untuk memenuhi tingkat kepuasan pelanggan. Amalina (2021) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi adalah suatu tindakan menyatukan komponen dari seluruh unsur dan sub unsur yang berhubungan dengan pembentukan sistem informasi akuntansi untuk melahirkan informasi yang berkualitas.

Kualitas sistem informasi akuntansi memiliki beberapa karakteristik diantaranya adalah relevansi, yang menghasilkan suatu informasi yang bertujuan untuk menyajikan informasi supaya dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna sistem informasi akuntansi. Akurasi juga menjadi salah satu karakteristik yang menyajikan informasi supaya terbebas dari kesalahan dan informasi menjadi akurat. Ketepatan waktu digunakan untuk pengambilan keputusan yang berdasarkan hasil dari sistem informasi akuntansi. Kelengkapan merupakan karakteristik yang menyajikan gambaran lengkap dari sistem informasi akuntansi (Siregar, 2023).

2.2.2.2 Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Delone dan McLean (2003) Kualitas sistem diukur dalam hal kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integrasi, dan kepentingan. Dampak individu diukur sebagai kualitas lingkungan kerja dan performance pekerjaan. Kualitas sistem informasi akuntansi tidak hanya diukur melalui kemudahan penggunaannya saja tetapi menurut Rahayu (2020) indikator penilaian dari kualitas sistem informasi akuntansi juga meliputi tentang isi atau *content* yang terdapat pada sistem informasi akuntansi yang dihasilkan, keakuratan data yang dihasilkan suatu sistem informasi, format yang meyakinkan bentuk penggunaan sistem informasi akuntansi dan ketepatan waktu.

2.2.3 Keamanan Sistem

Keamanan sistem adalah bagian dari kualitas sistem yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi. Keamanan sistem informasi merupakan suatu proses pencegahan pencurian data, akses tidak sah, dan kerusakan pada sistem informasi perusahaan.

Terdapat pula sistem keamanan yang digunakan untuk melindungi jaringan informasi yang berkaitan dengan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan data pada komputer. Saptawati (2018) menyatakan bahwa keamanan sistem ditujukan untuk mencegah ancaman terhadap sistem dan mendeteksi serta memulihkan akibat dari setiap kerusakan pada sistem.

Pengertian keamanan sistem juga dapat disimpulkan sebagai kemampuan sistem untuk menjaga dan melakukan kontrol suatu informasi berupa data-data penting untuk melindungi kegiatan bertransaksi dari serangan kejahatan pencurian data maupun lainnya yang dapat merugikan pengguna sistem informasi. Teori keamanan pada penelitian ini menitikberatkan pada keamanan sistem dan data. Aspek-aspek seperti kerahasiaan, integritas, ketersediaan, dan keandalan sistem merupakan fokus utama. Teori ini dapat membantu menganalisis sejauh mana keamanan sistem dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna.

2.2.3.1 Indikator Keamanan Sistem

Keamanan sistem merupakan kegiatan untuk pencegahan terhadap tindakan-tindakan yang dapat mengganggu dan merugikan sistem dalam pemeliharaan keamanan sistem. Dalam penelitian ini terdapat beberapa indikator diantaranya :

1. Kerahasiaan data, Siregar (2023) menyatakan bahwa kerahasiaan data harus memiliki sifat yang rahasia atau tidak boleh ada yang mengetahui atau tidak dapat diakses oleh orang lain yang tidak memiliki kewenangan.
2. Keamanan dalam melakukan transaksi Saptawati (2018) menyebutkan bahwa yang dimaksud keamanan dalam melakukan transaksi adalah sistem memiliki keamanan dalam melindungi informasi, seperti data pribadi, riwayat transaksi, tujuan transaksi atau apapun yang berhubungan dengan transaksi dapat dilindungi dan tidak dapat diakses oleh pihak lain pada saat melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*.

3. Jaminan keamanan meliputi perlindungan pada aplikasi *mobile banking* yang diberikan oleh perbankan yang bertujuan untuk menghindari ancaman keamanan dari tindak kejahatan. Jaminan keamanan dapat berupa proteksi seperti adanya PIN, kata sandi, dan sebagainya yang digunakan untuk melakukan fungsi kontrol berbagai keputusan yang dilakukan oleh pengguna (Siregar, 2023).

2.2.4 Kualitas Layanan

Layanan adalah suatu kegiatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada hakekatnya tidak bersifat materi dan menghasilkan suatu aset, yang produksinya dapat dikaitkan atau sebaliknya dengan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasan terhadap konsumen tersebut. Febrianta dan Indrawati (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran kualitas tingkat layanan yang diberikan terhadap harapan klien. Kualitas pelayanan juga dapat dicapai dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan klien.

Kepuasan nasabah dapat diukur menggunakan kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan, pengukuran tingkat kepuasan nasabah diukur menggunakan kinerja pada pelayanan yang diberikan kepada nasabah ataupun pengguna aplikasi *mobile banking*. Jika pelayanan dapat menggapai dan melebihi ekspektasi pelanggan maka tingkat kepuasan nasabah akan tinggi, begitu pula sebaliknya (Wardhana, 2015).

2.2.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan usaha yang dilakukan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhan yang diperlukan, terdapat beberapa indikator penilaian kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* menurut (Fernos dan Gietricen, 2019) :

1. Bukti langsung (*Tangible*), merupakan sebuah bukti fisik dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh perbankan.

2. Keandalan (*Reliability*) adalah suatu kinerja sistem untuk memberikan layanan sesuai dengan fungsi dan tujuan yang diperlukan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu bentuk pelayanan yang dapat melayani pelanggan dengan cepat dan tanggap dengan memberikan suatu informasi yang dibutuhkan dengan jelas.
4. Empati (*Empathy*) meliputi suatu situasi dan kondisi yang diberikan dalam pelayanan yang mampu membantu kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.2.5 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan kegiatan yang dapat dinilai melalui perasaan ataupun kekecewaan seseorang akibat menilai kinerja yang diterima suatu produk dengan harapan yang diberikan. Rahayu (2020) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah respon pelanggan terhadap evaluasi yang dirasakan setelah menggunakan produk. Kepuasan merupakan salah satu indikator yang paling penting untuk mengukur dan menentukan seberapa baik produk maupun layanan yang diberikan perusahaan untuk memenuhi ekspektasi nasabah. Dengan adanya penilaian kepuasan nasabah, perusahaan dapat memprediksi pertumbuhan perusahaan terhadap minat pelanggan untuk memakai produk perusahaan.

Kepuasan nasabah dapat memberikan keuntungan jangka pendek maupun jangka panjang. Perasaan puas atau tidak puas yang diperoleh oleh nasabah dapat menimbulkan penilaian kepuasan pada kinerja yang diberikan terhadap ekspektasi nasabah. Nasabah memberikan penilaian kepuasan menurut pendapat pribadi atas pengalaman yang dialami oleh nasabah terhadap produk ataupun layanan jasa yang diberikan oleh perbankan (Savitri, 2022).

2.2.5.1 Indikator Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

Kepuasan pengguna *mobile banking* adalah suatu indikator penilaian yang diperoleh dari pengalaman pengguna untuk memenuhi

kebutuhan. Fernos dan Gietricen (2019) menyatakan terdapat beberapa indikator yang menjadi penilaian kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Terpenuhinya ekspektasi pengguna *mobile banking*.
2. Terpenuhinya kebutuhan pengguna *mobile banking*.
3. Kepuasan pengguna *mobile banking* secara keseluruhan.
4. Keinginan pengguna untuk melakukan transaksi berulang.

2.3 Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* Menurut Pandangan Islam

Dalam islam kegiatan ekononmi merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan karena ekonomi dapat menyejahterakan umat. Selain dapat menyejahterakan umat, kegiatan bertransaksi ekonomi merupakan salah satu tuntutan dalam kehidupan sehari-hari seluruh umat di dunia. Pada era digitalisasi saat ini kegitan transaksi perbankan telah mengalami kemajuan yang pesat, dengan adanya *mobile banking* transaksi dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah.

Dalam setiap transaksi ekonomi, umat muslim harus memperhatikan aspek kemaslahatan melalui pemenuhan kebutuhan dasar dari maqashid syariah termasuk berbagai layanan transaksi dalam aplikasi *mobile banking*. Begitu pula transaksi yang menyangkutkan perjanjian antara dua belah pihak yang melakukan perjanjian. Dalam islam perjanjian telah diatur dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 282 sebagai berikut supaya sesuai dengan syariat islam.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا بَيِّحَسَ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتْنِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْمَؤْا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلٍ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah penulis menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkan kepadanya, maka hendaklah dia menuliskan. Dan hendaklah orang yang berutang itu mendiktekan, dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia mengurangi sedikit pun daripadanya. Jika yang berutang itu orang yang kurang akalnya atau lemah (keadaannya), atau tidak mampu mendiktekan sendiri, maka hendaklah walinya mendiktekannya dengan benar. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi laki-laki di antara kamu. Jika tidak ada (saksi) dua orang laki-laki, maka (boleh) seorang laki-laki dan dua orang perempuan di antara orang-orang yang kamu sukai dari para saksi (yang ada), agar jika yang seorang lupa, maka yang seorang lagi mengingatkannya. Dan janganlah saksi-saksi itu menolak apabila dipanggil. Dan janganlah kamu bosan menuliskannya, untuk batas waktunya baik (utang itu) kecil maupun besar. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah, lebih dapat menguatkan kesaksian, dan lebih mendekatkan kamu kepada ketidakraguan, kecuali jika hal itu merupakan perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu jika kamu tidak menuliskannya. Dan ambillah saksi apabila kamu berjual beli, dan janganlah penulis dipersulit dan begitu juga saksi. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sungguh, hal itu suatu kefasikan pada kamu. Dan bertakwalah kepada Allah, Allah memberikan pengajaran kepadamu, dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”.*

Transaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* menurut pandangan islam diperbolehkan jika transaksi tersebut dilakukan untuk hal hal yang baik dan tidak menjerumuskan pada keburukan, hal yang diharamkan serta melenceng dari syariat islam, seperti yang disebutkan pada Al-Qur’an Surat Al-Maidah Ayat 2 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُجْلَىٰ الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang dikehendaki-Nya”*.

Kualitas layanan dalam islam sangat diperhatikan supaya menghasilkan layanan yang berkualitas yang bukan hanya melayani tetapi juga memahami seperti yang terdapat pada Al-Qur’an Surat Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
وَأَنْتُمْ بِأَخْذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”*.

Masalah juga dikenal sebagai kepuasan dalam ekonomi islam, kebutuhan fisik maupun non fisik sangat penting untuk dipertimbangkan. Terdapat beberapa hal yang harus dipertimbangkan oleh orang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan diantaranya adalah halalnya barang yang akan dikonsumsi, tidak bersifat sia-sia, oleh karena itu sedikit atau banyaknya barang yang dikonsumsi tidak dapat menjadi tolak ukur kepuasan seorang muslim (Putra, 2019). Masalah dibatasi oleh sifat halal dan haram yang telah disebutkan dalam Al-Qur’an Surat Al-Maidah ayat 87 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengharamkan apa yang baik yang telah dihalalkan Allah kepadamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”*.

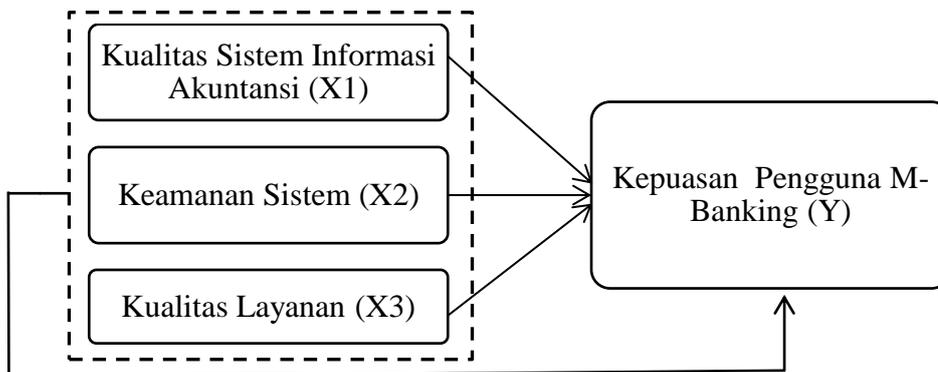
Dari pemaparan beberapa penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa seiring perkembangan zaman yang semakin moderen saat ini, penggunaan aplikasi

mobile banking untuk kegiatan bertransaksi diperbolehkan asalkan sesuai dengan syariat islam dan tidak melakukan kegiatan transaksi yang dilarang, diharamkan dan menyesatkan. Transaksi menggunakan *mobile banking* sejatinya digunakan untuk melakukan kegiatan ekonomi yang dapat menyejahterakan umat serta memberikan kepuasan penggunaannya.

2.4 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual



Sumber : data diolah peneliti, 2023

2.5 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara yang diharapkan atas pertanyaan pada suatu penelitian. Oleh karena itu, peneliti akan membentuk suatu hipotesis dalam penelitiannya dengan tujuan untuk diajukan sebagai acuan guna menentukan langkah yang di ambil selanjutnya untuk dapat menarik kesimpulan tentang penelitian yang sedang dilakukan. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan kerangka konseptual yang telah dikembangkan, maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

2.5.1 Pengaruh Kualitas SIA Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *M-banking*

Rahayu (2020) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa keamanan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *m-banking*. Semakin baik kualitas sistem informasi yang dimiliki oleh perbankan, maka akan semakin baik tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Kualitas sistem informasi akuntansi yang dihasilkan akan menentukan bagaimana penggunaan dan kepuasan pengguna. Y. P. Wardhana (2015) melakukan penelitian dengan hasil kualitas sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pengguna aplikasi *m-banking*. Dengan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu maka, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Kualitas sistem informasi akuntansi (X₁) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi m-banking (Y)

2.5.2 Pengaruh Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *M-banking*

Siregar (2023) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *m-banking*. Hal ini menjelaskan semakin tinggi tingkat keamanan aplikasi tersebut maka akan semakin meningkat kepuasan pengguna. Keamanan penggunaan dalam aplikasi tersebut dapat membuat konsumen merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi sehingga pengguna tidak perlu khawatir dengan data pengguna yang telah disimpan. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Keamanan sistem (X₂) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi m-banking (Y)

2.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *M-banking*

Trisnawati dan Fahmi (2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* bank Sinarmas Cabang Malang. Artinya layanan yang diterapkan cukup baik, semakin baik layanan yang diterapkan perbankan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, serta tingkat keunggulan yang diharapkan tersebut memenuhi kebutuhan pengguna karena pengguna akan merasa puas jika produk yang digunakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Fernos dan Gietricen (2019) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *m-banking* sehingga penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dengan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu maka, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₃ : Kualitas layanan (X₃) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi m-banking (Y)

2.5.4 Pengaruh Kualitas SIA, Keamanan Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *M-Banking* Secara Simultan

semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan suatu perusahaan maka akan semakin meningkat pula kepuasan penggunanya. Siregar, (2023) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi, layanan, dan keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile banking Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin. Ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi di aplikasi mobile banking Bank Mandiri akurat dan mudah diakses oleh masyarakat, kualitas layanan melalui daya tanggap dan empati atau perhatian, dan keamanan sistem terjaga, sehingga pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan aman. Dari hasil pemaparan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₄ : Pengaruh kualitas SIA (X₁), keamanan sistem (X₂), dan kualitas layanan (X₃) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi m-banking (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dari hasil dan objek yang didapat dan digunakan sebagai sumber data maka Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditentukan. Penelitian kuantitatif pada penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan kuesioner/tes untuk mendapatkan data data yang diperlukan. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang terencana dan terstruktur secara sistematis. Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang meneliti populasi sampel tertentu dengan melakukan teknik pengambilan sampel acak.

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah penelitian studi empiris. Penelitian studi empiris adalah penelitian yang memusatkan perhatian pada gejala, peristiwa dan fenomena yang terjadi pada suatu masyarakat, lembaga, atau negara dengan mengkaji fenomena-fenomena yang ada dalam masyarakat.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang berlokasi di Jalan Gajayana No. 50 Malang.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) populasi memiliki arti jumlah penghuni di satuan tempat atau lingkungan tertentu. Populasi adalah suatu tempat penelitian yang terdiri dari objek dan subjek yang menunjukkan kriteria tertentu yang digunakan peneliti untuk menarik kesimpulan (Rahayu, 2020)

Populasi yang diguakan dalam penlitian ini adalah nasabah dari mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang menggunakan aplikasi m-

banking. Jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi di UIN Malang terdiri dari beberapa program studi, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Mahasiswa FE UIN Malang 2023

Akuntansi	Manajemen	Perbankan Syariah	Jumlah
750	1.650	550	2.950

Sumber : data diolah peneliti, 2023

Dari tabel 3.1, dapat dilihat jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang terdiri dari 750 mahasiswa akuntansi, 1.650 mahasiswa manajemen dan 550 mahasiswa perbankan syariah, maka didapat seanyak 2.950 mahasiswa FE UIN Malang yang menjadi populasi penelitian.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi. Dalam penelitian ini untuk menentukan sampel peneliti menggunakan teknik *random sampling* atau teknik sampel acak terhadap mahasiswa FE Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang menggunakan aplikasi m-banking dengan teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik *simple random sampling*.

Untuk menentukan besaran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Polusi

e = Error Level (tingkat kesalahan)

Jumlah populasi mahasiswa FE UIN Malang yang menggunakan aplikasi m-banking (N) sebesar 2.950 dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10% (0,1) maka besarnya sampel yang akan didapat adalah :

$$n = \frac{2.950}{1+2.950(0.1^2)} = 99,96 \text{ sampel}$$

Sampel dibulatkan menjadi 100 sampel dari mahasiswa FE UIN Malang

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* atau teknik sampel acak sederhana. Teknik sampel acak sederhana memberikan kemungkinan yang sama ataupun kesempatan yang sama tanpa melihat strata dalam populasi untuk menjadi bagian dari sampel penelitian. Keuntungan menggunakan teknik *simple random sampling* karena teknik ini merupakan teknik yang cukup adil untuk memilih sampel dari banyaknya populasi karena setiap sampel memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

3.5 Data dan Jenis Data

Jenis data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan sumber data utama yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui proses pengumpulan data seperti wawancara, penyebaran kuesioner ataupun survei yang secara langsung terhadap responden. Dalam proses penyusunan penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yang akan didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada mahasiswa FE UIN Malang yang menggunakan *mobile banking*. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan pertanyaan secara lengkap dan terperinci yang diisi langsung oleh responden mengenai fokus keterangan yang diperlukan dan akan dipergunakan dalam penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data yang berasal dari data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti yang dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dibuat untuk membantu peneliti supaya dapat melaksanakan penelitian sesuai dengan yang diharapkan. Peneliti perlu memahami berbagai macam unsur yang dijadikan dasar dari suatu penelitian. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Butir	Skala	Sumber
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1)	1. Kemudahan dalam mengaksesnya	1	Likert	(Delone & McLean, 2003)
	2. Isi	1	Likert	(Delone & McLean, 2003)
	3. Keakurasian	1	Likert	(Rahayu, 2020)
	4. Format	1	Likert	(Rahayu, 2020)
	5. Ketepatan waktu	1	Likert	(Rahayu, 2020)
Keamanan Sistem (X2)	1. Kerahasiaan data	1	Likert	(Siregar, 2023)
	2. Keamanan dalam melakukan transaksi	1	Likert	(Saptawati, 2018)
	3. Jaminan Keamanan	1	Likert	(Siregar, 2023)
Kualitas Layanan (X3)	1. Bukti Langsung (tangible)	1	Likert	(Fernos & Gietricen, 2019)
	2. Keandalan (realibility)	1	Likert	(Fernos & Gietricen, 2019)
	3. Daya tanggap (responsiveness)	1	Likert	(Fernos & Gietricen, 2019)
	4. Empati	1	Likert	(Fernos & Gietricen, 2019)
Kepuasan Pengguna M-Banking (Y)	1. Terpenuhinya ekpektasi pengguna	1	Likert	(Kim dkk., 2009 dalam Fernos & Gietricen, 2019)
	2. Terpenuhinya kebutuhan pengguna	1	Likert	(Kim dkk., 2009 dalam Fernos & Gietricen, 2019)

3. Kepuasan pengguna secara keseluruhan	1	Likert	(Kim dkk., 2009 dalam Fernos & Gietricen, 2019)
4. Keinginan pengguna untuk melakukan transaksi berulang	1	Likert	(Kim dkk., 2009 dalam Fernos & Gietricen, 2019)

Sumber : data diolah peneliti, 2023

Tabel 3.3
Skala Likert

NO	Jawaban	Singkatan
1	“Sangat Tidak Setuju”	“STS”
2	“Tidak Setuju”	“TS”
3	“Netral”	“N”
4	“Setuju”	“S”
5	“Sangat Setuju”	“SS”

Sumber : data diolah peneliti, 2023

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis data menggunakan analisis regresi. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda merupakan alat untuk menganalisis data yang memiliki lebih dari dua variabel independen, selain itu analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur besar kecilnya nilai pengaruh antara dua variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen.

3.8.1 Uji Kualitas Data

3.8.1.1 Uji Validitas

Saptawati (2018) menyatakan bahwa uji validitas adalah sebuah alat ukur yang digunakan untuk mengukur data yang didapat dari kuesioner untuk menentukan valid atau tidaknya data tersebut. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan hal yang akan

diukur menggunakan kuesioner tersebut. Sugiyono (2017:125) menyatakan bahwa ketepatan antara data yang sebenarnya terjadi pada objek dengan data yang diperoleh peneliti melalui kuesioner.

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur pertanyaan dalam kuesioner yang menjadi indikator dari variabel yang akan diteliti oleh peneliti, jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan yang dijawab konsisten, maka dapat dikatakan bahwa kuesioner tersebut reliabel atau handal (Rahayu, 2020).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

3.8.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur normal atau tidaknya variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian (Wardhana, 2015). Ghozali dan Ratmono (2017:145) berpendapat bahwa uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji kenormalan distribusi model regresi, variabel pengganggu atau residual, dikatakan baik bila model regresi memiliki distribusi yang mendekati normal ataupun normal.

3.8.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel independen, apabila terdapat atau terjadi korelasi maka terdapat problem multikolinearitas (Susanto, 2019:195). Model regresi dapat dikatakan baik jika diantara variabel independen tidak terjadi korelasi.

3.8.2.3 Uji Autokorelasi

Autokorelasi termasuk hubungan antar anggota observasi yang dibuat berdasarkan tempat dan waktu. Uji autokorelasi ini dilakukan guna mengetahui apakah terdapat korelasi antar observasi satu dengan observasi lain yang berlainan waktu. Model regresi yang dikatakan baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi. Autokorelasi dalam penelitian ini diuji dengan pengujian *Durbin Watson*. Suatu data dapat dikatakan tidak terjadi autokorelasi apabila $dU < DW < (4-dU)$

3.8.2.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Ghozali (2017:47) adanya variabel-variabel yang tidak sama pada model regresi, apabila terdapat variabel-variabel yang sama pada model regresi maka dapat disebut sebagai homoskedastisitas. Gunawan (2020:128) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas adalah alat untuk menguji nilai model regresi melalui satu pengamatan ke pengamatan lain guna mengetahui terdapat ketidaksamaan varian dari residual.

3.8.3 Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah alat untuk menguji dan mengetahui pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui besar kecilnya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Dasar pengambilan keputusan dapat menggunakan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

3.8.4 Uji Hipotesis

3.8.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan dari nilai perhitungan statistika dengan nilai yang diperkirakan. Menurut Sugiyono (2017) uji parsial atau uji t memiliki tujuan untuk mengetahui signifikansi antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan asumsi variabel dependen lain dianggap konstan.

3.8.4.2 Uji Simultan (Uji f)

Uji simultan atau uji f merupakan pengujian untuk mengetahui variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji simultan atau uji f digunakan untuk menguji secara bersama-

sama pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi (X1), keamanan sistem (X2) dan kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna aplikasi m-banking (Y).

3.8.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) merupakan alat uji statistik untuk mengetahui sejauh mana kemampuan model variasi variabel independen untuk menerangkan variasi dalam variabel dependen (Rahayu, 2020).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1.1 Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi UIN Malang

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang pertama kali didirikan pada 29 Januari 1997 ketika masih berstatus STAIN Malang dengan 1 jurusan yaitu manajemen.. Tujuan dari pendiriannya adalah untuk melengkapi fakultas-fakultas lain di UIN Malang serta membangun sarana akademik yang memungkinkan pengembangan pengetahuan dan keilmuan dalam bidang ekonomi dan bisnis. FE UIN Malang telah menunjukkan kualitas pendidikannya dengan menawarkan program sarjana dan pasca sarjana dalam bidang ekonomi dan bisnis sejak berdirinya.

Sejak tahun akademik 2009/2010, FE UIN Mlang meluncurkan program studi baru dalam bidang Akuntansi dan Perbankan Syari'ah untuk memenuhi tuntutan zaman dalam bidang akademik di seluruh nusantara. Program perbankan syari'ah ditujukan untuk siswa yang ingin menempuh program diploma tiga (D3) dalam perbankan yang berbasis syari'ah sedangkan program studi akuntansi ditujukan untuk siswa jenjang strata satu (S1) sesuai dengan keputusan Dirjen Pendidikan Islam Nomor Dj.I/309/2008 tentang Izin Pembukaan Studi Strata Satu Akuntansi pada Universitas Islam Negeri Malang dan Nomor Dj.I/307/2008 tentang Izin Pembukaan Program Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah pada Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI) dikeluarkan pada tahun 2008.

4.1.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar oleh peneliti pada mahasiswa FE UIN Malang, diperoleh data sejumlah 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif FE UIN Malang. Dari hasil tersebut, dapat dilihat kualifikasi responden sebagai berikut :

4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil data yang didapatkan peneliti melalui penyebaran kuesioner, dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	%
1	Laki-Laki	36	36%
2	Perempuan	64	64%

Sumber : data diolah peneliti, 2023

4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan dan Angkatan

Berdasarkan hasil data yang didapatkan peneliti melalui penyebaran kuesioner, dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan jurusan dan angkatan sebagai berikut :

Tabel 4.2

Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Jurusan dan Angkatan

NO	JURUSAN	JUMLAH	%
1	Manajemen	36	36%
2	Akuntansi	51	51%
3	Perbankan Syariah	13	13%
	Jumlah	100	100%

Sumber : data diolah peneliti, 2023

NO	ANGKATAN	JUMLAH	%
1	2023	7	7%
2	2022	4	4%
3	2021	13	13%
4	2020	25	25%
5	2019	50	50%
6	Lainnya	1	1%
7	Jumlah	100	100%

Sumber : data diolah peneliti, 2023

4.1.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel yang diuji dalam penelitian ini yaitu kualitas SIA, keamanan sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi *m-banking*. Variabel-variabel tersebut diuji secara statistik deskriptif yang terdiri dari nilai rata-rata (*mean*), *standar deviation*, nilai maksimum dan nilai minimum dapat dilihat dari hasil statistik deskriptif responden sebagai berikut :

Tabel 4.3

Statistik Deskriptif

Statistics					
		Kualitas SIA	Keamanan Sistem	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		19.92	11.52	15.35	16.24
Std. Deviation		5.057	3.422	3.996	4.377
Variance		25.569	11.707	15.967	19.154
Range		20	12	16	16
Minimum		5	3	4	4
Maximum		25	15	20	20

Sumber : output data diolah SPSS, 2023

Diketahui dari tabel 4.3, jumlah data observasi yang digunakan untuk semua variabel adalah 100, sesuai dengan temuan analisis statistik deskriptif. Kepuasan Pengguna (Y) sebagai variabel dependen memperoleh rata-rata sejumlah 16,24. Kepuasan Pengguna memiliki nilai standar deviasi sebesar 4,377, nilai minimum 4 dan maksimum 20. Sedangkan Kualitas SIA (X1) memperoleh rata-rata sejumlah 19,92, standar deviasi sebesar 5,057, nilai minimum 5 dan nilai

maksimum 25. Untuk Keamanan Sistem (X2) memiliki nilai rata-rata sejumlah 11,52, standar deviasi sebesar 3,422, nilai minimum 3 dan nilai maksimum 15. Kualitas Layanan (X3) memiliki nilai rata-rata sebesar 15,35, standar deviasi sebesar 3,996, nilai minimum 4 dan nilai maksimum 20.

4.1.4 Analisis Data

4.1.4.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kevalidan kuesioner yang digunakan dalam pengambilan data yang digunakan untuk menghasilkan data penelitian dari responden. Data yang valid merupakan data yang baik dijadikan instrumen penelitian. Validitas sebuah pertanyaan diperlihatkan melalui *output* dari *software* SPSS dalam tabel. Dasar pengambilan keputusan untuk uji validitas adalah sebagai berikut dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 :

1. $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ = valid
2. $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ = tidak valid

Hasil uji validitas kuesioner variabel X1, X2, X3 dan variabel Y penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.4

Uji Validitas Variabel Kualitas SIA (X1)

Variabel X1

Item Pertanyaan	Nilai R Tabel	Nilai R Hitung	Keterangan
X1.1	0,195	0,868	VALID
X1.2	0,195	0,870	VALID
X1.3	0,195	0,845	VALID
X1.4	0,195	0,856	VALID
X1.5	0,195	0.816	VALID

umber : data diolah SPSS, 2023

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Kualitas SIA (X1) menyatakan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki r hitung $>$ r tabel dimana nilai r hitung lebih dari nilai r tabel dengan nilai r tabel sebesar 0,195 yang menyatakan bahwa item pertanyaan pada variabel X1 dinyatakan valid. Nilai r tabel didapatkan dari distribusi r tabel dengan signifikansi 5% dengan keterangan $N = 100$ yang didapat dari jumlah responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas SIA (X1) dinyatakan valid atau layak dan dapat dilanjutkan uji reliabilitas.

Tabel 4.5
Uji Validitas Variabel Keamanan Sistem (X2)

Variabel X2			
Item Pertanyaan	Nilai R Tabel	Nilai R Hitung	Keterangan
X2.1	0,195	0,940	VALID
X2.2	0,195	0,915	VALID
X2.3	0,195	0,927	VALID

Sumber : data diolah SPSS, 2023

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Keamanan Sistem (X2) menyatakan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki r hitung $>$ r tabel dimana nilai r hitung lebih dari nilai r tabel dengan nilai r tabel sebesar 0,195 yang menyatakan bahwa item pertanyaan pada variabel X2 dinyatakan valid. Nilai r tabel didapatkan dari distribusi r tabel dengan signifikansi 5% dengan keterangan $N = 100$ yang didapat dari jumlah responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Keamanan Sistem (X2) dinyatakan valid atau layak dan dapat dilanjutkan uji reliabilitas.

Tabel 4.6
Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3)

Variabel X3			
Item Pertanyaan	Nilai R Tabel	Nilai R Hitung	Keterangan
X3.1	0,195	0,771	VALID
X3.2	0,195	0,817	VALID
X3.3	0,195	0,868	VALID
X3.4	0,195	0,870	VALID

Sumber : data diolah SPSS, 2023

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Kualitas Layanan (X3) menyatakan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki r hitung $>$ r tabel dimana nilai r hitung lebih dari nilai r tabel dengan nilai r tabel sebesar 0,195 yang menyatakan bahwa item pertanyaan pada variabel X3 dinyatakan valid. Nilai r tabel didapatkan dari distribusi r tabel dengan signifikansi 5% dengan keterangan $N = 100$ yang didapat dari jumlah responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X3) dinyatakan valid atau layak dan dapat dilanjutkan uji reliabilitas.

Tabel 4.7
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna M-Banking (Y)

Variabel Y			
Item Pertanyaan	Nilai R Tabel	Nilai R Hitung	Keterangan
Y.1	0,195	0,930	VALID
Y.2	0,195	0,936	VALID
Y.3	0,195	0,933	VALID
Y.4	0,195	0,946	VALID

Sumber : data diolah SPSS, 2023

Pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Kepuasan Pengguna M-Banking (Y) menyatakan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki r hitung $>$ r tabel dimana nilai r hitung

lebih dari nilai r tabel dengan nilai r tabel sebesar 0,195 yang menyatakan bahwa item pertanyaan pada variabel Y dinyatakan valid. Nilai r tabel didapatkan dari distribusi r tabel dengan signifikansi 5% dengan keterangan N = 100 yang didapat dari jumlah responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna M-Banking (Y) dinyatakan valid atau layak dan dapat dilanjutkan uji reliabilitas.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui keandalan dari alat pengukur yang dipakai. Dalam pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* yang bertujuan memperlihatkan konsistensi responden saat menanggapi seluruh variabel yang mewakili ukuran satu variabel tertentu. Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7 maka dikatakan reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*).
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,8 mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat.

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	X1	0,968	RELIABEL
2	X2	0,906	RELIABEL
3	X3	0,918	RELIABEL
4	Y	0,851	RELIABEL

Sumber : data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.8, hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel dinyatakan reliabel, hal ini dikarenakan nilai dari *Cronbach's*

$Alpha > 0,7$. Uji reliabilitas yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variabel Kualitas SIA (X1) memiliki nilai *Cornbach's Alpha* sebesar 0,968. Variabel Keamanan Sistem (X2) memiliki nilai *Cornbach's Alpha* sebesar 0,906. Nilai *Cornbach's Alpha* dari variabel Kualitas Layanan (X3) sebesar 0,918 dan variabel Kepuasan Pengguna M-Banking (Y) memiliki nilai *Cornbach's Alpha* sebesar 0,851. Semua variabel memiliki nilai *Cornbach's Alpha* $> 0,8$ yang mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat.

4.1.4.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residu memiliki distribusi normal atau tidak. Distribusi normal merupakan distribusi teoritis dari variabel random yang kontinu (Dajan,1986). Pada penelitian ini, peneliti melakukan uji normalitas *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menggunakan *exact test Monte Carlo* dalam uji *Kolmogorov Test* dengan *confidence level* sebesar 99%. Santoso (2001:392-393) menyebutkan bahwa dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah sebagai berikut :

Jika Probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima.

Jika Probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

Berikut adalah hasil uji normalitas pada penelitian ini :

Berdasarkan tabel 4.9, uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dengan metode *Exact Monte Carlo*, distribusi dikatakan normal bila signifikansi $> 0,05$. Dari hasil uji normalitas diatas, dapat disimpulkan bahwa data menunjukkan signifikansi *Monte Carlo* sebesar 0,67 yang berarti data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal karena $0,67 > 0,05$.

Tabel 4.9
Uji Normalitas Data Metode *Monte Carlo*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandar dized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.0873281
Most Extreme Differences	Asolute	.127
	Positive	.127
	Negative	-.119
Test Statistic		.127
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000
Monte Carlo Sig. (2- tailed)	Sig.	.067
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.061
	Upper Bound	.074

Sumber : output data diolah SPSS, 2023

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas didalam model regresi. Data yang baik merupakan data yang tidak terjadi multikolinearitas dalam uji multikolinearitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai *tolerance* pada tabel *coefficient* > 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas.
2. Jika nilai *tolerance* pada tabel *coefficient* < 0,01 maka terjadi multikolinearitas
3. Nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas, dan sebaliknya.

Berikut ini adalah hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini :

Tabel 4.10
Uji Multikolinearitas

Coefficients									
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics			
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF		
1	(Constant)	1.584	0.934		1.697	0.093			
	Kualitas SIA (X1)	0.351	0.098	0.415	3.596	0.001	0.208	4.809	
	Keamanan Sistem (X2)	-0.001	0.125	-0.001	-0.006	0.995	0.278	3.602	
	Kualitas Layanan (X3)	0.508	0.123	0.427	4.123	0.000	0.211	4.750	
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)									

Sumber : output data diolah SPSS, 2023

Pada tabel 4.10, menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel Kualitas SIA (X1), Keamanan Sistem (X2) dan Kualitas Layanan (X3) secara berurutan (0,208, 0,278, dan 0,211). Dan tabel VIF dari seluruh variabel independen menunjukkan secara berurutan (4,809, 3,602, dan 4,750). Hasil uji multikolinearitas yang didapatkan sesuai dengan persyaratan multikolinearitas yaitu *tolerance* > 0,1 dan VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pengujian ini tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menentukan apakah model regresi memiliki korelasi atau *noise error*. Ketika korelasi terjadi, hal itu menjadi masalah autokorelasi. Autokorelasi tersebut muncul karena pengamatan yang berurutan dilakukan sepanjang periode yang saling terkait satu sama lain. Model regresi yang baik adalah regresi tanpa autokorelasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji autokorelasi dengan menggunakan metode percobaan *Durbin Watson* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Tidak terjadi autokorelasi jika $dU < DW < (4-dU)$
2. Terjadi autokorelas positif jika $DW < dL$
3. Terjadi autokorelasi negatif jika $DW > (4-dU)$
4. Tanpa keputusan jika $dL < DW < dU$ atau $(4-dU) < DW < (4-dL)$

Berikut merupakan nilai *Durbin Watson* pada uji autokorelasi :

Tabel 4.11

Nilai *Durbin Watson*

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.857 ^a	.735	.726	2.120	2.140

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan(X3), Keamanan_Sistem(X2), Kualitas_SIA(X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna(Y)

Sumber : data diolah output SPSS, 2023

Tabel 4.12

Uji Autokorelasi

dL	dU	4-dU	4-dL	DW	Keterangan
1.613	1.7364	2.387	2.2636	2.140	Tidak ada autokorelasi

Sumber : data diolah output SPSS

Berdasarkan hasil pengujian autokorelasi dan olah data pada tabel 4.11 dan 4.12 dapat dilihat bahwa uji autokorelasi dilakukan untuk menunjukkan pembuktian asumsi bahwa tidak terjadi autokorelasi menggunakan nilai dari durbin watson. Dalam penelitian ini, pengambilan keputusan dengan uji autokorelasi dengan metode *Durbin Watson* dapat dilakukan dengan mendapatkan nilai dL dan dU terlebih dahulu pada tabel *Durbin Watson* dengan keterangan jumlah observasi (n) = 100, jumlah variabel independen (k) = 3 dan nilai dL dan dU pada level 10%.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam pengujian autokorelasi pada penelitian ini tidak ada korelasi serial antara *disturbance terms*, sehingga variabel tersebut independen (tidak ada autokorelasi) yang ditunjukkan dengan $dU < DW < (4-dU)$ atau $1,7364 < 2,140 < 2,387$.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Syarat yang harus terpenuhi dalam uji heteroskedastisitas adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji heteroskedastisitas menggunakan metode uji white.

Uji white dapat dilakukan dengan cara meregresikan nilai residual kuadrat dengan variabel independen, variabel independen kuadrat dan perkalian variabel independen. Kriteria pengambilan keputusannya adalah dengan melihat nilai C^2 (Chi Square), dasar pengambilan keputusan dalam uji white yaitu jika C^2 hitung $< C^2$ tabel maka tidak terjadi heteroskedastisitas, dan jika C^2 hitung $> C^2$ tabel maka terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13
Uji Heteroskedastisitas Metode Uji White

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.340 ^a	.116	.027	8.07781

a. Predictors: (Constant), X2X3, X1, X3_kuadrat, X2, X1_kuadrat, X2_kuadrat, X3, X1X2, X1X3

Sumber: data diolah output SPSS, 2023

Pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa diperoleh data R square sebesar 0,116 yang nantinya akan dihitung untuk mendapatkan hasil uji heteroskedastisitas dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 C^2 \text{ hitung} &= \text{sampel (n)} \times \text{R Square} \\
 &= 100 \times 0,116 \\
 &= 11,6
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 C^2 \text{ tabel} : \text{df} &= n-1 \\
 &= 100-1 \\
 &= 99
 \end{aligned}$$

$$\text{Tabel df} = 123,225$$

Dari perhiungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa C^2 hitung < C^2 tabel dimana $11,6 < 123,225$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada data yang diuji.

4.1.4.3 Uji Regresi Linear Berganda

Pengaruh antara variabel independen dan dependen dapat diukur dengan menggunakan analisis regresi. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menentukan arah dan tingkat pengambilan keputusan dari model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Dalam penelitian ini, untuk mengevaluasi hipotesis-hipotesis penelitian, yaitu H1, H2, dan H3, uji regresi linear berganda digunakan. Berikut hasil uji regresi linear berganda pada penelitian ini :

Tabel 4.14
Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.584	.934		1.697	.093		
	Kualitas_SIA(X1)	.351	.098	.415	3.596	.001	.208	4.809
	Keamanan_Sistem(X2)	-.001	.125	-.001	-.006	.995	.278	3.602
	Kualitas_Layanan(X3)	.508	.123	.472	4.123	.000	.211	4.750

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna(Y)

Sumber: data diolah output SPSS, 2023

Dengan adanya tabel 4.14 maka dapat dibuat persamaan model regresi linear berganda berupa :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = (1,584) + 0,351 - 0,001 + 0,508 + e$$

Dari persamaan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (α) adalah 1,584. Tanda positif menunjukkan bahwa pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen telah terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi Kualitas SIA (X1), Keamanan Sistem (X2) dan Kualitas Layanan (X3) bernilai 0%, maka nilai Kepuasan Nasabah (Y) adalah 1,584.
2. Koefisien regresi untuk variabel Kualitas SIA (X1) adalah 0,351, nilai ini menunjukkan pengaruh positif atau searah antara variabel independen Kualitas SIA dengan variabel dependen Kepuasan Pengguna. Jika variabel Kualitas SIA (X1) mengalami kenaikan sebesar 1, maka variabel Kepuasan Pengguna akan naik sebesar 0,351.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel Keamanan Sistem (X2) menunjukkan nilai negatif sebesar -0,001. Nilai ini menunjukkan pengaruh negatif atau berlawanan antara variabel independen Keamanan sistem dan variabel dependen Kepuasan Nasabah. Jika variabel Keamanan Sistem meningkat sebesar 1, maka variabel Kepuasan Nasabah menurun sebesar -0,001 selama variabel lain dianggap konstan.
4. Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Layanan (X3) memiliki nilai sebesar 0,508 yang berarti memiliki pengaruh positif atau searah antara variabel independen Kualitas Layanan dengan variabel dependen Kepuasan Nasabah. Jika variabel Kualitas Layanan mengalami peningkatan sebesar 1, maka variabel Kepuasan nasabah naik sebesar 0,508.

4.1.4.4 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t memiliki tujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan pada uji-t ini adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.
2. Jika nilai sig. > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan diatas, maka dapat ditentukan nilai t tabel dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} t \text{ tabel} &= t (\alpha/2 ; n-k-1 \text{ atau df residual}) \\ &= t (0,5/2 ; 100-3-1) \\ &= t (0,025 ; 96) \end{aligned}$$

$$t \text{ tabel} = t (1,988)$$

Tabel 4.15

Uji Regresi Linear Berganda Secara Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.584	.934		1.697	.093
	Kualitas_SIA(X1)	.351	.098	.415	3.596	.001
	Keamanan_Sistem(X2)	-.001	.125	-.001	-.006	.995
	Kualitas_Layanan(X3)	.508	.123	.472	4.123	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna(Y)

Sumber: output SPSS, 2023

1. Uji hipotesis variabel Kualitas SIA (H1) memiliki nilai signifikansi 0,01 dimana nilai tersebut < 0,05 atau t hitung > t tabel dengan nilai

t hitung 3,596 dimana nilai tersebut $> 1,988$, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh parsial antara variabel Kualitas SIA (X1) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

2. Uji hipotesis variabel Keamanan Sistem (X2) memiliki nilai signifikansi 0,995 dimana nilai tersebut $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel dengan nilai t hitung -0,006 dimana nilai tersebut $< 1,988$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh parsial antara variabel Keamanan Sistem (X2) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).
 3. Uji hipotesis variabel Kualitas Keamanan (X3) memiliki nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel dengan nilai t hitung 4,123 dimana nilai tersebut $> 1,988$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh parsial antara variabel Kualitas Layanan (X3) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).
2. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (F) dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen yakni Kualitas SIA (X1), Keamanan sistem (X2) dan Kualitas Layanan (X3) dengan variabel dependen yakni Kepuasan Pengguna (Y) secara bersama-sama. Dasar pengambilan keputusan uji simultan (f) adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau f hitung $> f$ tabel, maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y secara simultan atau bersama-sama.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau f hitung $< f$ tabel, maka tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan diatas, maka dapat ditentukan nilai f tabel dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} f \text{ tabel} &= f(k ; n-k) \\ &= f(3 ; 100-3) \end{aligned}$$

$$= f(3 ; 97)$$

$$f \text{ tabel} = f(2,70)$$

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui bahwa nilai F sig 0,000 dimana nilai tersebut < 0,05 atau F hitung > F tabel dengan nilai F hitung 88,597 dimana nilai tersebut > 2.70, sehingga dapat disimpulkan Kualitas SIA (X1), Keamanan Sistem (X2), dan Kualitas Layanan (X3) memberikan pengaruh simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Tabel 4.16
Uji Regresi Linear Berganda Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1194.223	3	398.074	88.597	.000 ^b
	Residual	431.337	96	4.493		
	Total	1625.560	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna(Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan(X3), Keamanan_Sistem(X2), Kualitas_SIA(X1)

Sumber: data output SPSS, 2023

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2), yang memiliki nilai 0 dan 1, digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara bersamaan. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa potensi variabel bebas sangatlah rendah, dan nilai R^2 yang hampir sama dengan 1 menunjukkan bahwa semua variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memperkirakan variasi variabel terikat, yaitu akuntabilitas. Syarat yang harus terpenuhi supaya dapat memaknai nilai koefisien determinasi adalah hasil uji F harus signifikan.

Berdasarkan tabel 4.17, nilai R Square adalah 0,735 yang didapat dari pengkuadratan nilai R yaitu $0,857 \times 0,857 = 0,735$ atau sama dengan 73,5%. Angka tersebut memiliki arti variabel Kualitas SIA (X1), Keamanan Sistem (X2), dan Kualitas Layanan (X3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 73,5%, sedangkan 26,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini.

Tabel 4.17
Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.735	.726	2.120

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan(X3), Keamanan_Sistem(X2), Kualitas_SIA(X1)

Sumber: data output SPSS, 2023

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *M-Banking* di FE UIN Malang

Kualitas sistem informasi aplikasi *mobile banking* adalah salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan, semakin baik tingkat kualitas sistem informasi akuntansi maka semakin baik pula tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Kualitas sistem informasi akuntansi yang dihasilkan akan menentukan bagaimana penggunaan dan kepuasan pengguna Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif secara parsial antara kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di FE UIN Malang.

Dalam penelitian sebelumnya, Rahayu (2020) melakukan penelitian yang sama. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Y. P. Wardhana (2015) melakukan penelitian dengan menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem informasi akuntansi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *m-banking* dikarenakan perbedaan jenis sistem operasi para pengguna aplikasi dan jenis aplikasi yang digunakan.

Peneliti akan menjabarkan hasil penelitian dari jawaban responden yang telah disebar melalui kuesioner untuk mengetahui pengaruh kualitas SIA terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di Fakultas Ekonomi UIN Malang, maka didapatkan hasil menurut data dari penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi memiliki kemudahan akses kapanpun saat digunakan, hal ini akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna, selain itu *mobile banking* telah menyajikan laporan keuangan yang mudah dimengerti oleh penggunanya dan terdapat petunjuk yang jelas dalam penggunaan sistem informasi akuntansinya.

Sistem informasi akuntansi pada aplikasi *m-banking* yang digunakan oleh responden dapat menghasilkan informasi terbaru, keakuratan informasi keuangan memberikan keyakinan kepada pengguna dalam mengelola keuangan pengguna. Sistem yang dapat menghasilkan laporan keuangan dengan tepat waktu dan tanpa kesalahan akan meningkatkan kepercayaan pengguna dan kepuasan pengguna aplikasi *m-banking*. Maka dari pemaparan hasil penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi *m-banking* di FE UIN Malang.

4.2.2 Pengaruh Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna *M-Banking* di FE UIN Malang

Keamanan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi *m-banking*, semakin tinggi tingkat keamanan aplikasi tersebut maka akan semakin meningkat kepuasan pengguna. Keamanan penggunaan dalam aplikasi tersebut dapat membuat konsumen merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi sehingga pengguna tidak perlu khawatir dengan data pengguna yang telah disimpan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara keamanan sistem terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di FE UIN Malang, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh parsial antara variabel keamanan sistem terhadap variabel kepuasan nasabah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zubaida & Abidin, (2022) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna mobile banking sangat dipengaruhi oleh keamanan sistem. Keamanan Sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh Zubaida & Abidin, (2022) tidak sejalan dengan penelitian yang sedang dilakukan karena dari hasil penelitian yang saat ini dilakukan menunjukkan bahwa keamanan sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *m-banking* di FE UIN Malang.

Hasil pengumpulan data menunjukkan sebanyak 60 responden menggunakan *m-banking* BRI, 19 responden menggunakan *m-banking* BCA, 11 responden menggunakan *m-banking* BNI, 4 responden menggunakan *m-banking* BSI, dan 6 responden menggunakan *m-banking* Mandiri. Keamanan sistem yang memadai sering dianggap sebagai sesuatu yang diberikan dan tidak menjadi fokus utama dalam pengalaman pengguna, dengan pernyataan tersebut adanya keamanan sistem yang memadai tidak secara signifikan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kepuasan menggunakan aplikasi *m-banking*. Pengguna *m-banking* lebih mengutamakan kemudahan dan fungsionalitas yang dapat

menunjang sehingga keamanan sistem tidak begitu diperhatikan. Selain itu, dari data yang didapatkan menunjukkan bahwa responden merasa keamanan sistem yang diberikan oleh penyedia layanan sudah dapat menyimpan dan melindungi data pribadi dengan aman sehingga hal tersebut tidak berpengaruh dengan kepuasan pengguna.

Oleh karena, dengan adanya kepercayaan pada penyedia layanan terkait keamanan sistem masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi yaitu pencurian data melalui kejahatan cyber diantaranya malware, scamming, phishing ataupun lain sebagainya yang disebabkan oleh kurangnya penjagaan privasi oleh pengguna sehingga kode-kode atau teks rahasia yang diberikan oleh penyedia layanan untuk memverifikasi diketahui oleh pihak lain, sehingga kurang waspadanya pengguna mengakibatkan hal-hal tersebut dapat terjadi. Penting untuk diingat bahwa keamanan sistem tetap penting dan dapat menjadi faktor keputusan bagi sebagian pengguna, tetapi dalam beberapa kasus, pengguna mungkin lebih memprioritaskan aspek lain yang memberikan nilai tambah terhadap pengalaman pengguna, oleh sebab itu keamanan sistem dianggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di FE UIN Malang.

4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *M-Banking* di FE UIN Malang

Kualitas layanan adalah salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di FE UIN Malang. Layanan yang diterapkan cukup baik, semakin baik layanan yang diterapkan perbankan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, serta tingkat keunggulan yang diharapkan tersebut memenuhi kebutuhan pengguna karena pengguna akan merasa puas jika produk yang digunakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di FE UIN Malang, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh parsial antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trisnawati & Fahmi (2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* bank Sinarmas Cabang Malang, sehingga disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* bank Sinarmas Cabang Malang. Namun penelitian yang dilakukan oleh (Fernos & Gietricen, 2019) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *m-banking* sehingga penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan dalam aplikasi *m-banking* yang mencakup tampilan serta grafik yang tidak mempengaruhi kinerja aplikasi membuat pengguna merasa puas akan hal tersebut. Layanan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna dapat membuat pengguna *mobile banking* merasa dihargai dan didukung dalam melayani pertanyaan atau masalah yang sedang dihadapi. Gabungan dari faktor-faktor tersebut dapat menciptakan lingkungan dimana pengguna aplikasi *m-banking* merasa diberi nilai, didukung dan memiliki pengalaman pengguna yang memuaskan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi *m-banking* di FE UIN Malang.

4.2.4 Pengaruh Secara Simultan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Keamanan Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *M-Banking* di FE UIN Malang

Kualitas sistem informasi, keamanan sistem dan kualitas layanan merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *m-banking*, terutama pada mahasiswa FE UIN Malang pengguna *mbanking*. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan suatu perusahaan maka akan semakin meningkat pula kepuasan penggunaannya. Hasil uji simultan yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem informasi akuntansi,

keamanan sistem, dan kualitas layanan memberikan pengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di FE UIN Malang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* dipengaruhi oleh tiga variabel secara bersamaan (simultan) yaitu kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem dan kualitas layanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar, (2023) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi, layanan, dan keamanan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile banking Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin. Ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi di aplikasi mobile banking Bank Mandiri akurat dan mudah diakses oleh masyarakat, kualitas layanan melalui daya tanggap dan empati atau perhatian, dan keamanan sistem terjaga, sehingga pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan aman.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas sistem informasi akuntansi yang melibatkan kemudahan, keandalan, akurasi dan kerelevanan informasi akuntansi dapat memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna *m-banking*. Keamanan sistem harus dapat melindungi informasi sensitif dari akses yang tidak sah dan serangan harus dapat melindungi informasi sensitif dari akses yang tidak sah dan serangan *cyber*, selain itu keamanan sistem yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna *m-banking* terhadap keamanan transaksi yang dilakukan dan data pribadi yang disimpan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang mencakup responsif terhadap kebutuhan pengguna, dan penyediaan informasi yang transparan dengan memastikan pengguna mendapatkan bantuan yang diperlukan dan mendapat informasi yang jelas maka dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *m-banking*. Dengan menjaga kualitas SIA, keamanan sistem dan kualitas layanan secara simultan, dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di FE UIN Malang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di FE UIN Malang. Hasil uji hipotesis pada penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi *m-banking* di FE UIN Malang. Hal ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi yang digunakan pada aplikasi *m-banking* maka semakin baik pula tingkat kepuasan mahasiswa FE UIN Malang dalam menggunakan aplikasi *m-banking*.
2. Keamanan sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi *m-banking* di FE UIN Malang. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat keamanan sistem tidak menjamin kepuasan mahasiswa FE UIN Malang dalam menggunakan aplikasi *m-banking*.
3. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di FE UIN Malang. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin baik pula tingkat kepuasan mahasiswa FE UIN Malang dalam menggunakan aplikasi *m-banking*.
4. Kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan positif secara simultan (bersamaan) terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi *m-banking* di FE UIN Malang. Hal ini berarti semakin baiknya kualitas sistem informasi, keamanan sistem dan kualitas layanan yang diberikan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FE UIN Malang dalam menggunakan aplikasi *m-banking*.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat dikemukakan bagi perbankan adalah dengan mengetahui hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*, perusahaan harus mempertimbangkan kemudahan akses layanan *mobile banking* dan meningkatkan dan meningkatkan aplikasi layanan *mobile banking* agar lebih nyaman dan mudah untuk mendapatkan informasi.

Kemudian untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk memperluas populasi penelitian, selain itu tambahkan variabel-variabel dalam penelitian yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking* ataupun menambahkan variabel intervening dan variabel moderasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyat. (2023). *Transaksi Digital Banking Capai RP. 5,1 Kuadriliun Pada Agustus*. Databoks.
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/26/transaksi-digital-banking-capai-rp51-kuadriliun-pada-agustus-2023>.
- Amalina, N. A. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efisiensi Biaya Produksi Pada PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, Vol.1, No. 1*, 1–22.
- Anggraeni, D., & Muslim, A. I. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank BCA KCP Banda. *REAS : Review of Accounting And Business, Vol. 3, No. 2*, 170–181.
- BRI. (2023). *9 Tantangan Perbankan di Era Digital dan Cara BRIAPI Meresponnya*. BRIAPI.
- <https://developers.bri.co.id/id/news/9-tantangan-perbankan-di-era-digital-dan-cara-briapi-meresponnya>.
- Buana, I. B. G. M. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Influence Quality of Information System, Quality of Information, And Perceived Usefulness On User Accounting Information System Satisfaction. *E-Jurnal Akuntansi*, 683. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i01.p26>
- Delone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *J. of Management Information Systems, 19*, 9–30.
- <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewi, I. R. (2023). *Penipu Whatsapp Kuras Rekening, Kominfo Ungkap Modusnya*. CNBC Indonesia.

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230814064451-37-462592/penipu-whatsapp-kuras-rekening-kominfo-ungkap-modusnya>

- Febrianta, A., & Indrawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung. *e-Proceeding Of Management, Vol. 3, No. 3*, 2879–2885.
- Fernos, J., & Gietricen, G. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile banking Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pundi, Vol. 03, No. 02*, 137–150.
- Ghozali, I., & Ratmono, D. (2017). *Analisis multivariat dan ekonometrika: teori, konsep, dan aplikasi dengan eview 10*.
- Haryono, E. (2023). Atas Kontribusinya Akselerasi Digitalisasi Di Masyarakat, *QRIS Raih Penghargaan Internasional*. Bank Indonesia. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2521123.aspx
- Kinasih, B. S., & Albari. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan Dan Privasi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 16, No. 1*, 25–38.
- Lintasarta. (2023). *Ketahui 14 Jenis-Kenis Cyber Crime Yang Harus Diwaspadai!* Cloudeka. <https://www.cloudeka.id/id/berita/web-sec/jenis-jenis-cyber-crime/>
- Markonah. (2017). Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta. *Seminar Nasional & Call For Paper, FEB Unikama “Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global” Malang, 17 Mei*, 470–488.
- Nawangsari, S., & Widiastui, R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT Bank DKI - Depok). *SEBATIK, Vol. 2*, 51–55.

- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information System* (10th ed.). MCGraw Hill/Irwin.
- Permana, A. (2021). *Hadapi Transformasi Digital, Minimnya Kesiapan Pola Pikir Digital Masyarakat Perlu Dituntaskan*. ITB. <https://www.itb.ac.id/berita/hadapi-transformasi-digital-minimnya-kesiapan-pola-pikir-digital-masyarakat-perlu-dituntaskan/58329>
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal manajemen UNUD, Vol. 5, No. 1*, 706–733.
- Putra, A. T. (2019). *Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Peraturan Umum Instalasi Listrik PT Konsul Perdana Indonesia Wilayah Bengkulu* [Skripsi]. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Rahayu, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Romney, M., Steinbart, P., Mula, J., McNamara, R., & Tonkin, T. (2012). *Accounting Information Systems Australasian Edition*. Pearson Higher Education AU.
- Saptawati, Y. (2018). *Pengaruh Presepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia.
- Savitri, Y. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulagi Palopo)*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Siregar, N. I. (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin*. Universitas Medan Area.

- Sumarwoto. (2023). *OJK Wasoadaai Oenipuan Dengan Modus Sniffing*. Antara. <https://www.antaraneews.com/berita/3608289/ojk-waspadai-penipuan-dengan-modus-sniffing#mobile-nav>.
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol. 4, No. 2, 174–184.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia [Effect Of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality On Customer Satisfaction In Indonesia]. *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 10, No. 2, 273–284.
- Wardhana, Y. P. (2015a). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 6, No. 1, 440–456.
- Zubaida, R., & Abidin, F. I. N. (2022). Effect of Accounting Information System, System Quality, and Security Quality on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 15. <https://doi.org/10.21070/ijler.v15i0.782>

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Nomor :
Lampiran : Kuesioner
Hal : Permohonan pengisian kuesioner

Kepada Yth.

Mahasiswa Pengguna Aplikasi M-Banking

Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
Malang.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian studi di UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang, dengan biodata sebagai berikut:

Nama : Savrina Handayani
Nim : 19520085
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi

Pada saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas SIA, Keamanan Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Banking**”. Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi untuk mendapatkan gelar sebagai sarjana akuntansi.

Untuk itu, saya memohon kesediaan mahasiswa/i FE UIN Malang untuk menjawab seluruh pertanyaan pada kuesioner yang terlampir secara

jujur dan terbuka. Informasi yang didapatkan melalui kuisisioner bersifat ilmiah dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan mahasiswa/i FE UIN Malang dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner dan menyatakan pendapat dalam penelitian ini, saya mengucapkan terimakasih.

Malang, November 2023

Savrina Handayani

- d. Cek saldo
 - e. Lainnya:.....
5. Jumlah transaksi yang anda lakukan ?
- a. 1-3 transaksi/hari
 - b. 4-6 transaksi/hari
 - c. > 6 transaksi/hari
 - d. Tidak melakukan transaksi setiap hari
6. *Mobile banking* bank apa yang digunakan untuk bertransaksi ?
- a. BRI
 - b. BCA
 - c. BNI
 - d. Mandiri
 - e. Lainnya:.....

III. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang (√) pada kolom yang disediakan, berilah jawaban sesuai dengan penilaian pernyataan yang sesuai dengan pendapat saudara/i mahasiswa/i. Alternatif jawaban terdiri dari :

- STS : Sangat Tidak Setuju
- TS : Tidak Setuju
- N : Netral
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

IV. Pertanyaan

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1)

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
	Kualitas Sistem Informasi Auntansi	1	2	3	4	5
1	Sistem informasi akuntansi pada aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan memiliki kemudahan akses kapanpun saat digunakan					
2	Sistem informasi akuntansi pada aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan dapat menyajikan laporan sesuai dengan kebutuhan perusahaan					
3	Adanya instruksi ataupun petunjuk yang jelas dalam menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada pada aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan					
4	Format atau tampilan sistem informasi akuntansi pada aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan mudah untuk digunakan					
5	Sistem informasi akuntansi pada aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan dapat menghasilkan informasi yang terbaru dan <i>ter-update</i> dengan tepat waktu					

Keamanan Sistem (X2)

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
	Keamanan Sistem	1	2	3	4	5
1	Saya merasa aman dan percaya pada sistem keamanan aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan untuk melindungi dan merahasiakan data-data privasi saya					
2	Saya percaya dan tidak khawatir akan keamanan saat bertransaksi menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan					
3	Saya percaya dengan jaminan keamanan pada aplikasi <i>mobile banking</i> yang dapat memberikan perlindungan terhadap data pribadi dan transaksi yang saya lakukan					

Kualitas Layanan (X3)

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
	Kualitas Layanan	1	2	3	4	5
1	Aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan memiliki tampilan animasi dan grafik yang tidak memperlambat proses kinerja transaksi dan tidak mengganggu saat digunakan serta aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan dapat diakses dengan cepat					
2	Aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan dapat dengan mudah digunakan untuk bertransaksi selama 24 jam dimanapun tanpa perlu mengantre					
3	Kualitas layanan pada aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan dapat menanggapi keluhan nasabah dengan cepat					
4	Saya dapat menghubungi bagian pelayanan yang terdapat pada aplikasi <i>mobile banking</i> yang saya gunakan jika saya menadapat keluhan dengan mudah					

Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* (Y)

No.	Pertanyaan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
	Kepuasan Pengguna <i>Mobile Banking</i>	1	2	3	4	5
1	Saya merasa <i>mobile banking</i> dapat memenuhi ekpektasi saya dalam melakukan transaksi perbankan					
2	Saya merasa <i>mobile banking</i> dapat memenuhi kebutuhan saya dalam melakukan transaksi perbankan					
3	Secara keseluruhan, saya merasa puas menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i>					
4	Saya akan menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> secara berulang untuk kegiatan bertransaksi					

Lampiran 2. Rekap Data Jawaban Kuesioner

1. Data Variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1)

No.	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	Total X1
1	2	2	3	1	3	11
2	4	4	3	4	4	19
3	5	5	4	4	4	22
4	4	4	5	3	4	20
5	5	4	5	5	4	23
6	2	4	4	2	2	14
7	5	3	4	5	4	21
8	4	5	4	4	4	21
9	4	4	5	5	4	22
10	1	2	1	2	3	9
11	4	5	5	3	2	19
12	4	4	4	4	3	19
13	5	5	4	4	4	22
14	3	3	3	3	3	15
15	5	4	5	5	4	23
16	2	3	2	3	2	12
17	5	4	5	5	5	24
18	5	5	5	5	4	24
19	3	4	4	3	4	18
20	2	3	4	3	4	16
21	2	1	2	1	1	7
22	3	5	5	2	5	20
23	2	2	2	2	3	11
24	4	4	4	4	4	20
25	5	5	5	5	5	25
26	4	4	2	4	4	18

27	5	4	3	3	4	19
28	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	4	4	23
30	5	5	5	5	5	25
31	1	1	2	2	3	9
32	5	5	5	5	5	25
33	4	3	4	4	3	18
34	5	5	5	5	5	25
35	5	4	3	3	5	20
36	5	5	5	5	5	25
37	4	4	4	4	4	20
38	2	2	3	2	2	11
39	4	4	4	5	4	21
40	5	5	5	5	5	25
41	3	2	5	5	5	20
42	5	4	5	5	3	22
43	5	4	5	5	5	24
44	5	5	5	4	5	24
45	5	4	4	4	4	21
46	3	2	3	5	2	15
47	3	3	4	4	4	18
48	5	5	4	5	5	24
49	5	5	4	5	5	24
50	5	4	4	5	5	23
51	4	3	4	5	3	19
52	3	3	3	3	3	15
53	5	5	4	4	4	22
54	5	5	5	5	5	25
55	5	4	5	4	5	23
56	3	2	2	2	3	12

57	1	2	2	2	2	9
58	5	3	5	5	4	22
59	2	1	2	2	2	9
60	5	4	4	5	5	23
61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	4	24
64	3	2	3	4	2	14
65	4	5	4	5	5	23
66	5	5	5	5	5	25
67	4	4	5	4	4	21
68	5	2	4	4	4	19
69	4	2	2	1	1	10
70	4	4	4	4	4	20
71	5	5	3	3	3	19
72	5	5	5	5	5	25
73	3	3	3	4	5	18
74	5	4	4	4	4	21
75	4	5	4	5	4	22
76	4	4	3	4	5	20
77	4	5	3	4	5	21
78	5	4	4	4	4	21
79	5	5	5	5	4	24
80	5	5	5	5	5	25
81	4	4	4	4	4	20
82	1	1	2	2	2	8
83	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	5	5	25
85	5	5	3	4	5	22
86	4	4	5	4	4	21

87	2	3	5	5	5	20
88	5	5	5	5	5	25
89	5	3	3	4	2	17
90	4	5	5	5	4	23
91	5	3	4	5	1	18
92	4	4	3	4	4	19
93	5	5	5	5	5	25
94	4	3	4	4	3	18
95	5	3	4	5	5	22
96	4	4	4	4	4	20
97	2	2	3	1	2	10
98	5	5	5	5	5	25
99	5	5	4	4	5	23
100	5	4	5	5	4	23

2. Data Variabel Keamanan Sistem (X2)

No.	x2.1	x2.2	x2.3	Total X2
1	2	3	2	7
2	4	3	4	11
3	5	4	4	13
4	2	1	3	6
5	5	4	5	14
6	2	2	1	5
7	5	4	5	14
8	5	5	4	14
9	3	3	4	10
10	2	1	4	7
11	4	2	4	10
12	4	4	4	12

13	4	3	4	11
14	3	3	3	9
15	5	4	4	13
16	1	2	1	4
17	4	4	4	12
18	4	4	2	10
19	4	4	4	12
20	5	4	3	12
21	2	2	2	6
22	5	3	5	13
23	1	1	2	4
24	4	4	4	12
25	3	3	3	9
26	4	3	2	9
27	5	3	4	12
28	4	4	4	12
29	5	4	5	14
30	5	4	3	12
31	1	1	1	3
32	5	5	4	14
33	3	3	3	9
34	5	5	5	15
35	4	4	4	12
36	5	5	5	15
37	3	4	4	11
38	1	3	2	6
39	5	5	5	15
40	5	5	5	15
41	5	5	5	15
42	4	4	4	12

43	5	5	5	15
44	5	5	5	15
45	5	5	4	14
46	3	4	2	9
47	4	3	4	11
48	4	4	4	12
49	5	5	5	15
50	5	5	5	15
51	2	2	2	6
52	3	3	3	9
53	5	5	4	14
54	5	5	5	15
55	4	5	4	13
56	3	3	2	8
57	2	3	2	7
58	5	5	5	15
59	3	2	2	7
60	4	4	4	12
61	5	5	5	15
62	5	5	5	15
63	5	5	5	15
64	2	1	2	5
65	4	4	4	12
66	5	4	4	13
67	5	4	5	14
68	3	4	3	10
69	2	2	2	6
70	4	4	3	11
71	3	3	3	9
72	5	5	5	15

73	4	3	3	10
74	3	3	2	8
75	3	4	4	11
76	5	4	4	13
77	4	4	4	12
78	5	5	5	15
79	4	5	5	14
80	5	5	5	15
81	5	5	5	15
82	2	1	2	5
83	5	5	5	15
84	5	5	5	15
85	5	3	3	11
86	4	4	4	12
87	5	5	5	15
88	5	5	5	15
89	3	3	4	10
90	5	5	5	15
91	5	2	4	11
92	4	3	4	11
93	5	5	5	15
94	4	4	4	12
95	4	4	4	12
96	3	3	3	9
97	2	3	2	7
98	5	5	5	15
99	4	5	5	14
100	4	4	4	12

3. Data Variabel Kualitas Layanan (X3)

x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	Total X3
3	2	2	3	10
4	4	2	4	14
4	5	4	5	18
3	4	5	4	16
5	5	4	4	18
1	2	2	2	7
4	3	5	4	16
4	5	4	4	17
3	5	3	3	14
3	4	2	1	10
5	3	3	2	13
4	5	4	4	17
4	4	4	2	14
3	3	3	3	12
4	5	5	4	18
2	2	3	1	8
5	5	3	4	17
3	5	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	4	5	16
3	1	2	1	7
5	4	5	5	19
2	1	2	2	7
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	3	4	16
4	4	5	5	18

4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
5	5	4	4	18
2	1	2	2	7
3	5	4	4	16
3	3	3	3	12
5	4	5	5	19
2	4	2	3	11
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
1	2	3	1	7
3	5	2	1	11
5	5	5	5	20
1	5	5	5	16
5	5	3	4	17
5	5	4	4	18
3	5	4	4	16
3	5	5	5	18
3	4	2	2	11
4	2	3	4	13
2	5	4	3	14
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	5	4	4	17
3	2	3	3	11
4	5	3	3	15
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
3	3	3	3	12
2	3	1	2	8

4	5	5	5	19
2	2	2	2	8
4	5	3	3	15
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	4	4	5	17
3	2	3	2	10
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	4	3	3	14
3	1	3	1	8
4	4	3	3	14
4	4	3	3	14
5	5	5	5	20
3	3	4	4	14
3	5	3	3	14
4	5	4	4	17
4	5	5	4	18
4	5	3	3	15
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
4	5	4	5	18
4	2	1	2	9
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	3	18
3	3	4	5	15
4	5	4	5	18

5	5	5	5	20
5	3	3	4	15
5	4	3	3	15
4	5	3	3	15
5	2	3	4	14
5	5	5	5	20
4	5	4	3	16
5	5	4	4	18
4	4	3	4	15
2	2	1	4	9
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	5	4	19

4. Data Variabel Kepuasan Pengguna M-banking (Y)

No.	y.1	y.2	y.3	y.4	Total Y
1	2	2	2	3	9
2	4	5	5	5	19
3	4	4	3	4	15
4	5	4	4	4	17
5	5	4	5	5	19
6	2	2	1	1	6
7	4	3	5	4	16
8	4	5	4	4	17
9	4	5	4	4	17
10	3	4	5	4	16
11	3	4	4	2	13
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16

14	3	3	3	3	12
15	5	5	5	5	20
16	5	4	3	3	15
17	4	5	4	5	18
18	4	4	5	5	18
19	4	4	4	4	16
20	5	4	5	4	18
21	2	2	2	1	7
22	5	5	5	4	19
23	2	2	1	1	6
24	4	4	4	4	16
25	5	5	5	5	20
26	4	5	5	5	19
27	5	3	5	4	17
28	4	4	4	4	16
29	4	4	4	4	16
30	5	5	4	4	18
31	2	2	2	1	7
32	5	5	5	5	20
33	4	4	3	4	15
34	5	5	4	5	19
35	4	5	5	4	18
36	5	5	5	5	20
37	4	4	4	4	16
38	2	3	1	1	7
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20
43	3	3	3	3	12

44	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16
46	3	4	2	4	13
47	3	2	2	3	10
48	5	5	5	5	20
49	5	5	5	5	20
50	4	4	5	5	18
51	4	4	5	4	17
52	3	3	3	3	12
53	5	4	4	5	18
54	5	5	5	5	20
55	5	4	5	4	18
56	3	3	3	3	12
57	2	1	3	2	8
58	4	5	5	5	19
59	2	2	2	2	8
60	5	5	5	5	20
61	5	5	5	5	20
62	5	5	5	5	20
63	4	4	5	5	18
64	2	1	2	2	7
65	5	5	5	4	19
66	5	5	5	5	20
67	5	5	4	5	19
68	5	5	5	5	20
69	2	2	2	2	8
70	4	4	4	4	16
71	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20
73	3	4	5	4	16

74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	5	17
76	4	5	4	5	18
77	4	5	5	5	19
78	4	4	5	5	18
79	4	4	4	4	16
80	5	5	5	5	20
81	5	4	4	5	18
82	2	2	2	2	8
83	5	5	5	5	20
84	5	5	5	5	20
85	5	5	5	5	20
86	4	4	4	4	16
87	5	5	5	5	20
88	5	5	5	5	20
89	5	4	4	3	16
90	4	4	4	4	16
91	5	5	4	5	19
92	5	5	4	4	18
93	5	5	5	5	20
94	4	4	4	5	17
95	5	5	5	5	20
96	4	4	4	4	16
97	2	1	1	2	6
98	5	5	5	5	20
99	4	5	5	5	19
100	5	5	5	5	20

Lampiran 3. Output SPSS 23

1. Data Gender

Statistics

Gender

N	Valid	100
	Missing	0

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	36	36.0	36.0	36.0
	Perempuan	64	64.0	64.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

2. Statistik Deskriptif

Statistics

		Kualitas SIA	Keamanan Sistem	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		19.92	11.52	15.35	16.24
Std. Deviation		5.057	3.422	3.996	4.377
Variance		25.569	11.707	15.967	19.154
Range		20	12	16	16
Minimum		5	3	4	4
Maximum		25	15	20	20

3. Uji Validitas

a. Kualitas SIA (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.736**	.647**	.726**	.571**	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.736**	1	.673**	.609**	.679**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.647**	.673**	1	.713**	.598**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.726**	.609**	.713**	1	.637**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.571**	.679**	.598**	.637**	1	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.868**	.870**	.845**	.865**	.816**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

b. Keamann Sistem (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.789**	.824**	.940**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.789**	1	.756**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.824**	.756**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.940**	.915**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

c. Kualitas Layanan (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.509**	.537**	.555**	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.509**	1	.604**	.579**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.537**	.604**	1	.748**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.555**	.579**	.748**	1	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.771**	.817**	.868**	.870**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

d. Kepuasan Pengguna (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.851**	.815**	.833**	.930**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.851**	1	.813**	.847**	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.815**	.813**	1	.857**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.833**	.847**	.857**	1	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.930**	.936**	.933**	.946**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

4. Uji Reliabilitas

a. Kualitas SIA (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	16

b. Keamanan Sistem (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	5

c. Kualitas Layanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	3

d. Kepuasan Pengguna (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	4

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.08732815	
Most Extreme Differences	Absolute	.127	
	Positive	.127	
	Negative	-.119	
Test Statistic		.127	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.067 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.061
		Upper Bound	.074

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

b. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.584	.934		1.697	.093		
	TOTAL_X1	.351	.098	.415	3.596	.001	.208	4.809
	TOTAL_X2	-.001	.125	-.001	-.006	.995	.278	3.602
	TOTAL_X3	.508	.123	.472	4.123	.000	.211	4.750

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

c. Uji Autokorelasi

Tabel Durbin Watson

99	1.6522	1.6930	1.6317	1.7140	1.6108	1.7355	1.5897	1.7575	1.5683	1.7799
100	1.6540	1.6944	1.6337	1.7152	1.6131	1.7364	1.5922	1.7582	1.5710	1.7804
101	1.6558	1.6958	1.6357	1.7163	1.6153	1.7374	1.5946	1.7589	1.5736	1.7809

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.857 ^a	.735	.726	2.120	2.140

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan(X3), Keamanan_Sistem(X2), Kualitas_SIA(X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna(Y)

d. Uji Heteroskedastisitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.340 ^a	.116	.027	8.07781

a. Predictors: (Constant), X2X3, X1, X3_kuadrat, X2, X1_kuadrat, X2_kuadrat, X3, X1X2, X1X3

6. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.584	.934		1.697	.093		
	Kualitas_SIA(X1)	.351	.098	.415	3.596	.001	.208	4.809
	Keamanan_Sistem(X2)	-.001	.125	-.001	-.006	.995	.278	3.602
	Kualitas_Layanan(X3)	.508	.123	.472	4.123	.000	.211	4.750

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna(Y)

7. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.584	.934		1.697	.093
	Kualitas_SIA(X1)	.351	.098	.415	3.596	.001
	Keamanan_Sistem(X2)	-.001	.125	-.001	-.006	.995
	Kualitas_Layanan(X3)	.508	.123	.472	4.123	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna(Y)

b. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1194.223	3	398.074	88.597	.000 ^b
	Residual	431.337	96	4.493		
	Total	1625.560	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pengguna(Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan(X3), Keamanan_Sistem(X2), Kualitas_SIA(X1)

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.735	.726	2.120

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan(X3), Keamanan_Sistem(X2), Kualitas_SIA(X1)

Lampiran Bebas Plagiasi

12/19/23, 3:40 PM

Print Bebas Plagiarisme

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zuraidah, M.S.A
NIP : 197612102009122001
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Savrina Handayani
NIM : 19520085
Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS SIA, KEAMANAN SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-BANKING (STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA M-BANKING DI UIN MALANG)**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originality report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
20%	17%	6%	12%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 19 Desember 2023
UP2M

Zuraidah, M.S.A

<https://accesa.fe.uin-malang.ac.id/print/plagiasi/11374/98>

1/1

Lampiran Bukti Konsultasi

12/21/23, 11:13 PM



Print Jurnal Bimbingan Skripsi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 19520085
Nama : Savrina Handayani
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Dosen Pembimbing : Ditya Permatasari, M.S.A., Ak
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS SLA, KEAMANAN SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-BANKING (STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA M-BANKING DI UIN MALANG)

JURNAL BIMBINGAN :

No	Tanggal	Deskripsi	Tahun Akademik	Status
1	11 Maret 2023	Revisi Bab 1-3	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
2	28 April 2023	Pengajuan Judul	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
3	17 Mei 2023	Bab 1	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
4	11 Juli 2023	Revisi Bab 1, melanjutkan Bab 2-3	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
5	4 Oktober 2023	Revisi subjek penelitian	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
6	11 Oktober 2023	Revisi Bab 1-3	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
7	16 Oktober 2023	Persiapan seminar proposal	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
8	21 November 2023	Bab 4	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
9	6 Desember 2023	Melanjutkan Bab 4	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
10	13 Desember 2023	Revisi Bab 4 lanjut Bab 5	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
11	18 Desember 2023	Mengumpulkan Revisi Bab 4 - 5	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi

Malang, 18 Desember 2023
Dosen Pembimbing



Ditya Permatasari, M.S.A., Ak

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Savrina Handayani
Tempat, tanggal lahir : Pasuruan, 9 September 2000
Alamat Asal : Jl. Mujaer No. 136 Kauman, Bangil, Pasuruan
Telepon/HP : 085748770658
E-mail : savrinahandayani136@gmail.com

Pendidikan Formal

2006-2007 : TK Negeri Pembina Bangil, Kab. Pasuruan
2007-2013 : SDN Kalirejo 1 Banigil, Kab. Pasuruan
2013-2016 : SMPN 2 Bangil, Kab. Pasuruan
2016-2019 : SMAN 1 Bangil, Kab. Pasuruan