

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA *MOBILE BANKING* PADA PT. BANK NEGARA  
INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MANADO**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

**ALEXANDRA ELISABETH WAROUW**

**17041004**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

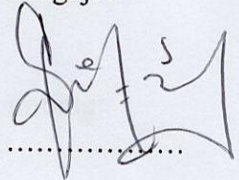
### PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *MOBILE* *BANKING* PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG MANADO

Telah diuji pada tanggal : 3 Agustus 2021

Susunan Penguji :

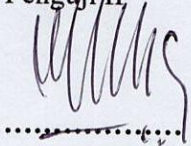
1. Steify M. E. W. Sepang, S.E., Ak., M.Si., CA.

Penguji I



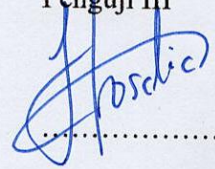
2. Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M.

Penguji II



3. Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.

Penguji III



Manado, 3 Agustus 2021

Mengetahui,

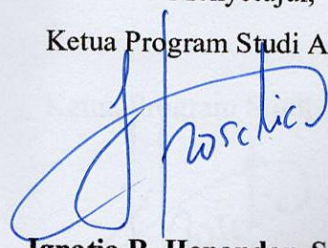
Dekan Fakultas Ekonomi,



Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M.

Menyetujui,

Ketua Program Studi Akuntansi,



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *MOBILE*  
*BANKING* PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK  
KANTOR CABANG MANADO**

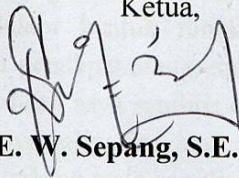
Oleh:

**Alexandra Elisabeth Warouw**

**17041004**

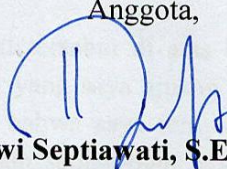
Telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Komisi Pembimbing:

Ketua,



**Steify M. E. W. Sepang, S.E., Ak., M.Si., CA.**

Anggota,



**Dewi Septiawati, S.E., M.Sc.**

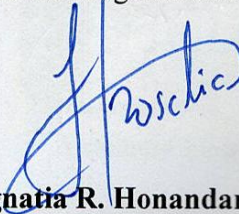
Manado, 2 Agustus 2021

Dekan Fakultas Ekonomi,



**Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M.**

Ketua Program Studi Akuntansi,



**Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.**





**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *MOBILE*  
*BANKING* PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK  
KANTOR CABANG MANADO**

yang diajukan untuk diuji pada tanggal 3 Agustus 2021, adalah hasil karya saya.

Saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri; dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Jika kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Manado, 3 Agustus 2021  
Yang memberi pernyataan,



Alexandra Elisabeth Warouw

## ABSTRAK

**Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. Dibimbing oleh: Steify M. E. W. Sepang, S.E., Ak., M.Si., CA. dan Dewi Septiawati, S.E., M.Sc.**

Kepuasan pengguna adalah suatu keadaan seseorang yang merasa puas atas produk atau jasa bank disebabkan karena kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan bahkan melebihi harapan. Sedangkan *mobile banking* merupakan suatu layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi yang dapat di unduh pada telepon genggam. Kepuasan pengguna *mobile banking* dapat menjadi ikatan yang kuat antara nasabah dengan pihak Bank dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan pihak bank untuk memahami harapan dan kebutuhan pengguna. Dengan adanya kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas layanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*, baik secara parsial maupun simultan.

Sampel dalam penelitian ini merupakan 50 orang sebagai pengguna BNI *Mobile Banking* yang terdaftar di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado dengan teknik *simple random sampling* dan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner/angket. Teknik analisis data adalah analisis regresi linear berganda dan menggunakan aplikasi SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial: 1) Kualitas sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*, dan 2) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Kemudian secara simultan: Kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.

***Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Mobile Banking***

## **ABSTRACK**

***The Effect of Accounting Information System Quality and Service Quality on the Satisfaction of Mobile Banking Users at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Manado Branch Office. Supervised by: Steify M. E. W. Sepang, S.E., Ak., M.Sc., CA. and Dewi Septiawati, S.E., M.Sc.***

*User satisfaction is a condition of someone who is satisfied with the bank's products or services because their performance meets or even exceeds the expectation. Mobile banking is a service that allows bank customers to conduct banking transactions through applications that can be downloaded on mobile phones. The satisfaction of mobile banking users can create a strong bond between customers and the Bank in the long term, this bond allows the bank to understand the expectation and needs of their users. With a good quality accounting information system and service, the mobile banking users' satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Manado Branch Office is expected to increase.*

*The purpose of this study was to determine the effect of the accounting information system quality and service quality on the satisfaction of the mobile banking users partially or simultaneously.*

*The samples in this study were 50 users of BNI Mobile Banking registered at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Manado Branch Office with simple random sampling technique. The data was collected using questionnaires. The data was analyzed using multiple linear regression analysis through the SPSS version 26 application.*

*The results indicated that partially: 1) The quality of accounting information system had no significant effect on mobile banking users' satisfaction, and 2) Service quality had a significant effect on mobile banking users' satisfaction. Then simultaneously: Accounting information system quality and service quality had a significant effect on mobile banking users' satisfaction.*

***Keywords: Quality of Accounting Information System, Quality of Service, Users' Satisfaction, Mobile Banking***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus, karena atas segala berkat tuntunan dan penyertaan-Nya yang begitu besar sehingga peneliti dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik .

Skripsi ini dapat berhasil disusun karena adanya peran penting dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin berterima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang memberikan nafas kehidupan, kesehatan, dan hikmat bagi peneliti untuk dapat melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua Papa dan Mama, Kakak, Adik, Keponakan dan seluruh Keluarga besar yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti. Terutama kedua Orang Tua atas berkat doa serta kasih sayang Papa dan Mama sehingga peneliti dalam keadaan sehat saat melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi ini.
3. Hizkia Yesaya Kaloh, S.Ak. yang selalu ada, selalu mendoakan, memberikan semangat, perhatian, serta motivasi kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Bapak Octavianus M. T. Muaja S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado yang sudah memberikan banyak nasihat dan bimbingan kepada peneliti.

6. Bapak Christoforus A. P. Koleangan, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
7. Ibu Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik De La Salle Manado dan Dosen Penguji III yang selalu memberikan motivasi dan nasihat kepada peneliti.
8. Bapak Erick Sumakud, S.E., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan banyak nasihat dan motivasi kepada peneliti.
9. Ibu Steify M. E. W. Sepang, S.E., Ak., M.Si., CA. selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Penguji I yang sudah banyak membantu, membimbing, dan memberikan motivasi kepada peneliti.
10. Ibu Dewi Septiawati, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
11. Bapak Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan motivasi kepada peneliti.
12. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado atas semua ilmu dan motivasi yang diberikan kepada peneliti.
13. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah dan Kantor Cabang Manado yang telah mengizinkan peneliti dalam melaksanakan penelitian, khususnya kepada Bapak Bob Hotma Samosir selaku Pemimpin Cabang PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado, Bapak Patril Dariwu selaku Pemimpin Bidang Operasional, Bapak Gerardus Heijneker selaku Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah, Ibu Syalom Tarore selaku Penyelia Pelayanan



Nasabah, Ibu Herce Rombot selaku Penyelia Pelayanan Uang Tunai, serta Ka Waya Roring yang telah membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian ini.

14. Seluruh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado, khususnya karyawan yang berada di Unit Pelayanan Nasabah dan Unit Pelayanan Uang Tunai serta Para *Security* yang sudah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti.
15. Bapak/Ibu/Saudara-i pengguna BNI *Mobile Banking* yang terdaftar di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado selaku responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian yang dibagikan oleh peneliti.
16. Sahabat Velisitas, Zoya, Sheren, Ryana, Milenia, Stevani, Stevania yang telah memberikan bantuan, semangat serta doa kepada peneliti.
17. Teman-teman Akuntansi 2017 yang bersama-sama memberikan semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh peneliti.

Peneliti berharap semoga Tuhan Yesus yang akan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, untuk itu peneliti terbuka untuk setiap kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Tuhan Yesus Memberkati.

Manado, 16 Agustus 2021

Alexandra Elisabeth Warouw

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....   | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....   | ii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....   | iii  |
| ABSTRAK .....   | iv   |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | v    |
| KATA PENGANTAR .....  | vi   |
| DAFTAR ISI.....   | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xiii |
| DAFTAR TABEL.....   | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | xvii |
| BAB I   PENDAHULUAN.....  | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....   | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....  | 12   |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....  | 13   |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....   | 13   |
| 1.5. Sistematika Penulisan .....  | 14   |
| BAB II   KERANGKA TEORITIS .....  | 16   |
| 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....  | 16   |
| 2.2. Landasan Teori.....  | 17   |
| 2.2.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi berdasarkan DeLone dan<br>McLean ..... | 17   |
| 2.2.2. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi .....                                | 19   |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 2.2.3.  | Kualitas Layanan.....  | 22 |
| 2.2.4.  | Kepuasan Pengguna .....  | 24 |
| 2.2.5.  | <i>Mobile Banking</i> .....  | 26 |
| 2.2.6.  | Perbankan.....   | 29 |
| 2.3.    | Kerangka penelitian .....  | 30 |
| 2.4.    | Pengembangan Hipotesis .....   | 31 |
| 2.4.1.  | Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi ( $X_1$ ) terhadap<br>Kepuasan Pengguna <i>Mobile Banking</i> (Y).....                        | 31 |
| 2.4.2.  | Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna<br><i>Mobile Banking</i> (Y).....   | 32 |
| 2.4.3.  | Kualitas Sistem Informasi Akuntansi ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ )<br>terhadap Kepuasan Pengguna <i>Mobile Banking</i> (Y) ..... | 33 |
| BAB III | DESAIN PENELITIAN .....  | 35 |
| 3.1.    | Populasi dan Sampel .....  | 35 |
| 3.2.    | Teknik Pengumpulan Data.....   | 36 |
| 3.2.1.  | Tempat dan Waktu Penelitian .....  | 37 |
| 3.2.2.  | Jenis Penelitian dan Sumber Data .....   | 37 |
| 3.2.3.  | Metode Pengumpulan Data .....  | 38 |
| 3.3.    | Definisi Operasional dan Pengukuran.....   | 39 |
| 3.3.1.  | Variabel Independen (X).....   | 39 |
| 3.3.2.  | Variabel Dependen (Y) .....  | 40 |
| 3.3.3.  | Skala Pengukuran.....  | 41 |
| 3.4.    | Instrumen Penelitian.....  | 42 |
| 3.5.    | Teknik Analisis Data.....  | 43 |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.5.1. Uji Validitas .....   | 43        |
| 3.5.2. Uji Reliabilitas .....  | 44        |
| 3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....  | 45        |
| 3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....   | 47        |
| 3.5.5. Uji Hipotesis .....   | 48        |
| 3.5.6. Uji Koefisien Korelasi (R) dan Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....                       | 49        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>51</b> |
| 4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....   | 51        |
| 4.2. Responden Penelitian .....  | 52        |
| 4.3. Karakteristik Responden .....   | 53        |
| 4.4. Hasil Pengujian .....   | 59        |
| 4.4.1. Hasil Uji Validitas.....  | 59        |
| 4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas .....  | 63        |
| 4.4.3. Hasil Uji Normalitas .....  | 64        |
| 4.4.4. Hasil Uji Multikolinearitas.....  | 65        |
| 4.4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....   | 66        |
| 4.4.6. Hasil Uji Linearitas .....  | 67        |
| 4.4.7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....  | 68        |
| 4.4.8. Hasil Uji T.....  | 70        |
| 4.4.9. Hasil Uji F.....  | 73        |
| 4.4.10. Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi .....                                     | 74        |
| 4.5. Evaluasi Hasil Penelitian.....  | 75        |
| 4.5.1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan<br>Pegguna <i>Mobile Banking</i> ..... | 75        |



|   |    |
|---|----|
| 4.5.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna <i>Mobile Banking</i> .....   | 76 |
| 4.5.3. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna <i>Mobile Banking</i> ..... | 78 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....  | 79 |
| 5.1. Kesimpulan .....   | 79 |
| 5.2. Saran.....   | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 81 |
| LAMPIRAN.....   | 85 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet berdasarkan Provinsi di Pulau Sulawesi<br>Tahun 2018 – 2019-SM I 2020 ..... | 2  |
| Gambar 2.1 <i>DeLone and McLean IS Success Model</i> (2008) .....   | 17 |
| Gambar 2.2 Kerangka Penelitian .....  | 30 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Proporsi Individu Pengguna Telepon Genggam (Persen) di Pulau Sulawesi Tahun 2017 – 2019.....                                   | 6  |
| Tabel 1.2 Performa Terbaik <i>Mobile Banking</i> 10 Bank Tahun 2020 – 2021 (%)....   | 8  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....   | 16 |
| Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....  | 41 |
| Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....   | 42 |
| Tabel 3.3 Tingkat Kekuatan Hubungan Antar Variabel .....   | 49 |
| Tabel 4.1 Informasi Jumlah Kuesioner .....   | 52 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 53 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....  | 54 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....  | 54 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 55 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Periode menjadi Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado ..... | 56 |
| Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi yang paling sering digunakan dalam BNI <i>Mobile Banking</i> .....         | 57 |
| Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi BNI <i>Mobile Banking</i> yang dilakukan per minggu .....                 | 57 |

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan<br><i>BNI Mobile Banking</i> ..... | 58 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....   | 59 |
| Tabel 4.11 Keterangan Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....  | 60 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ .....   | 60 |
| Tabel 4.13 Keterangan Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ .....  | 61 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....   | 62 |
| Tabel 4.15 Keterangan Hasil Uji Validitas Variabel Y.....   | 62 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_1$ .....  | 63 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel $X_2$ .....  | 63 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....  | 64 |
| Tabel 4.19 Keterangan Hasil Uji Reliabilitas .....  | 64 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas .....   | 65 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....   | 65 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....  | 66 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Linearitas $X_1$ .....   | 67 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Linearitas $X_2$ .....   | 68 |
| Tabel 4.25 Keterangan Hasil Uji Linearitas .....  | 68 |



|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.26 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....                     | 69 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji T.....   | 71 |
| Tabel 4.28 Hasil Uji F.....   | 73 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi ..... | 74 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian.....           | 86  |
| Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian .....          | 87  |
| Lampiran 3 Surat Keaslian Data Penelitian .....       | 88  |
| Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....                  | 89  |
| Lampiran 5 Data Olahan Jawaban Kuesioner .....        | 93  |
| Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Secara Manual .....    | 97  |
| Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Secara Manual ..... | 99  |
| Lampiran 8 Lembar Bimbingan Skripsi.....              | 103 |

