

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Sebagai kelengkapan penelitian ini, penelitian ini meneruskan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian sebelumnya telah menjelajahi hubungan antara Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Keamanan di dalam *mobile banking* Bank BCA.

1. Rona Veonnita, Rojuaniah, (2023)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dampak persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kepuasan, dan tingkat kepercayaan terhadap tingkat loyalitas pengguna aplikasi *mobile banking* BCA. Pada penelitian ini, variabel bebas (*Independent Variable*) Persepsi Kemudahan, Persepsi Penggunaan, dan Kepuasan. Sedangkan Loyalitas termasuk variabel terikat (*Dependent Variable*). Terdapat juga Kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini melibatkan sampel pengguna aplikasi *mobile banking* BCA yang tinggal di wilayah Tangerang dan telah menggunakan aplikasi tersebut dalam 3 bulan terakhir, dengan persyaratan usia minimal 17 tahun. Jumlah minimum sampel yang dibutuhkan adalah 115 responden. Pendekatan analisis data yang diterapkan adalah analisis jalur (*path analysis*) menggunakan perangkat lunak SPSS. Selain itu, uji statistik t juga dijalankan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menyoroti bahwa persepsi kegunaan dan kepuasan memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas. Meskipun

demikian, persepsi kemudahan tidak membawa dampak signifikan terhadap tingkat kepercayaan dan loyalitas. Sumbangan kontribusi langsung dari kepuasan terhadap kepercayaan adalah sebesar 36,9%, sementara kontribusi dari persepsi kegunaan dan kepuasan secara bersama-sama terhadap kepercayaan adalah sebesar 82,8%.

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, terletak pada:

- a. Variabel kemudahan menggunakan *mobile banking*.
- b. Menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu variabelnya tidak ada sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan *mobile banking*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan *mobile banking*.
- b. Penelitian terdahulu melakukan pengambilan sampelnya di Jakarta, sedangkan penelitian sekarang pengambilan sampelnya di Surabaya.

2. Cleming Tedjokusumo, Werner R. Murhadi, (2023)

Tujuan dari penelitian ini adalah nelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan dampak kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pengguna jasa perbankan di Indonesia. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah privasi dan keamanan, Pelayanan dan dukungan pelangga Daya tanggap dan kepuasan pelanggan

Sampel yang digunakan adalah Populasi penelitian ini terdiri dari nasabah berusia 18 tahun ke atas yang menggunakan layanan *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Central Asia, salah satu perusahaan perbankan terbesar di Indonesia dari segi kapitalisasi pasar. Purposive sampling digunakan sehingga diperoleh sampel sebanyak 194 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Reliabilitas, dan Statistik Deskriptif Hasil penelitian yang dilakukan oleh adalah adanya hubungan yang signifikan antara keandalan dan kepuasan pelanggan, adanya hubungan yang signifikan antara privasi dan keamanan dengan kepuasan pelanggan, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara layanan dan dukungan pelanggan dengan kepuasan pelanggan, untuk menunjukkan signifikansi hubungan antara daya tanggap dan kepuasan pelanggan, adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, terletak pada:

- a. Menggunakan variabel kualitas keamanan *mobile banking*.
- b. Menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu tidak terdapat variabel kualitas sistem informasi akuntansi dan kemudahan penggunaan *mobile banking* BCA, sedangkan

penelitian yang sekarang menggunakan variabel kualitas sistem informasi akuntansi dan kemudahan penggunaan *mobile banking* BCA.

- b. Pada penelitian terdahulu respondennya untuk semua nasabah, sedangkan pada penelitian sekarang respondennya untuk mahasiswa akuntansi

3. Hery Subowo, Tria Adella Noviantika, Samuel Sumantri, (2023)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, dan Persepsi Kepercayaan berpengaruh terhadap Pengguna *mobile banking*. Pada penelitian ini, variabel bebas (*independent variable*) persepsi kemudahan penggunaan, persepsi resiko, persepsi kepercayaan dan variabel terikat (*dependent variable*) penggunaan *mobile banking*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 responden dan teknik yang digunakan adalah probabilitas sampling. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan SPSS versi 26.0. analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, uji t dan uji f.

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, terletak pada:

- a. Menggunakan variabel kemudahan penggunaan *mobile banking*.
- b. Menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu variabelnya tidak ada kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas keamana *mobile banking*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas keamana *mobile banking*.
- b. Pada penelitian terdahulu sampelnya semua nasabah, sedangkan penelitian yang sekarang sampelnya mahasiswa akuntansi.

4. Aijaz A. Shaikh, Hawazen Alamoudi, Majed Alharthi, Richard Glavee-Geo, (2023)

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan tinjauan berbasis kerangka kerja terhadap literatur tentang MFS global. Pada penelitian ini, variabel bebas (*independent variable*) *mobile banking*, *mobile payments*, *mobile money*, *mobile financial services* (*dependent variable*) Kerangka moderator metode konstruk teori. Sebagian besar penelitian yang dimasukkan dalam tinjauan kami menggunakan metode kuantitatif atau survei (103 penelitian atau 90%), dan beberapa penelitian menggunakan metode campuran (12 penelitian atau 10%). Sebagian besar studi dilakukan di pasar negara berkembang seperti Tiongkok (16 studi atau 14%) dan India (11 studi atau 10%), diikuti oleh Taiwan (8 studi atau 7%), Korea Selatan (7 studi atau 6%) dan Ghana (6 studi atau 5%). Lima penelitian (atau 4%) dilakukan di Iran, Malaysia dan Amerika Serikat. Dari 115 studi yang disertakan dalam tinjauan kami, hanya tiga (atau 3%) yang melakukan penilaian multi-negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan konsumen untuk mengadopsi

dan terus menggunakan berbagai layanan perbankan dan pembayaran inovatif terutama didominasi oleh dua faktor utama: kemudahan penggunaan dan kegunaan layanan, yang menyiratkan bahwa perusahaan harus menyederhanakan penawaran mereka dan meningkatkan utilitas pelanggan mereka.

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, terletak pada:

- a. Menggunakan variabelnya kemudahan penggunaan *mobile banking*.
- b. Menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu variabelnya tidak ada kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan *mobile banking*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan *mobile banking*.
- b. Pada penelitian terdahulu melakukan pengambilan sampel di amerika, iran, malaysia sedangkan penelitian sekarang pengambilan sampenya di Surabaya

5. Ana Kundai Muchandigona, Billy Mathias Kalema, (2023)

Pada penelitian ini, variabel bebas (*independent variable*) teknologi, organisasi, lingkungan, manusia, kontinjensi, dan faktor niat berperilaku (*dependent variable*) meningkatkan inklusi keuangan. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa dari 17 faktor yang diuji, 14 faktor signifikan dalam penggunaan *mobile banking* untuk meningkatkan inklusi keuangan. sampel responden yang relevan dari populasi ini dapat mengikuti metode statistik apa pun yang dapat diterima untuk penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa penetrasi telepon seluler dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan inklusi keuangan dengan biaya rendah. Hal ini juga dapat memberikan layanan dan produk keuangan yang hemat biaya dan terjangkau bagi masyarakat miskin atau berpenghasilan rendah di komunitas pedesaan yang kurang beruntung. Temuan juga menunjukkan bahwa, untuk meningkatkan inklusi keuangan, pemerintah harus menerapkan kebijakan dan peraturan yang menguntungkan yang memungkinkan lembaga non-perbankan untuk berpartisipasi dalam penyediaan layanan keuangan seperti uang seluler. Populasi sasaran penelitian ini adalah nasabah unbanked di Kotamadya Distrik Vhembe Afrika Selatan di Provinsi Limpopo dengan jumlah populasi sekitar 1.393.949 jiwa. Menurut Statistik Afrika Selatan (2018), sebagian besar penduduk di wilayah ini mempunyai keterbatasan finansial penduduk bergantung pada pertanian subsisten, dan tidak memiliki pekerjaan formal. pengambilan sampel responden yang relevan dari populasi ini dapat mengikuti metode statistik apa pun yang dapat diterima untuk penelitian kuantitatif.

Terdapat persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, terletak pada:

- a. Meneliti *mobile banking*.

b. Menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu variabelnya tidak ada kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan *mobile banking*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan *mobile banking*.
- b. Pada penelitian terdahulu melakukan pengambilan sampel di Afrika Selatan di Provinsi Limpopo, sedangkan penelitian sekarang pengambilan sampenya di Surabaya

6. R. Rapina, H. Hanny, N. Nur Afiah, (2021)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh karakteristik kepribadian, struktur organisasi, dan proses bisnis terhadap kualitas sistem informasi akuntansi (SIA) di era Revolusi Industri 4.0. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karakteristik kepribadian, struktur organisasi, proses bisnis, dan kualitas SIA. Pada penelitian ini, variabel bebas (*independent variable*) kerangka kepribadian, struktur organisasi, kualitas proses bisnis dan kualita informasi akuntansi (*dependent variable*) kualitas sistem informasi akuntansi. Sampel penelitian ini terdiri dari 46 perusahaan perbankan di Indonesia yang dipilih menggunakan teknik sampling probabilitas dengan teknik sampling acak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS) - Structural

Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik kepribadian, struktur organisasi, dan proses bisnis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas SIA di era Revolusi Industri 4.0.

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, terletak pada:

- a. Variabel sistem informasi akuntansi.
- b. Menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu variabelnya tidak ada variabel kemudahan penggunaan *mobile banking* dan kualitas keamanan *mobile banking*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel kemudahan penggunaan *mobile banking* dan kualitas keamanan *mobile banking*
- b. Penelitian terdahulu pengambilan sampelnya bank di Indonesia, sedangkan penelitian yang sekarang pengambilan sampelnya mahasiswa akuntansi di Surabaya.

7. Feng Li, Hui Lu, Meiqian Hou, Kangle Cui, Mehdi Darbandi, (2021)

Tujuan penelitian dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi peran layanan cloud, keamanan, e-learning, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan e-banking di China Quoc. Pada penelitian ini, variabel bebas (*independent variable*) Kualitas layanan, kepuasan pelanggan,

loyalitas pelanggan, (*dependent variable*) mobile banking bank BCA. Variabel yang dipertimbangkan dalam penelitian ini meliputi layanan cloud, keamanan, pembelajaran online, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 384 pelanggan online banking yang dipilih secara acak di China. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis jalur dengan menggunakan software SPSS dan AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan cloud, keamanan, e-learning, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah layanan *e-banking* di China. Selain itu, kualitas layanan juga dianggap sebagai mediator antara layanan *cloud*, keamanan, pembelajaran *online*, dan kepuasan pelanggan.

Persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, terletak pada:

- a. Meneliti tentang keamanan *mobile banking*.
- b. Menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu melakukan pengambilan sampelnya di Cina, sedangkan penelitian sekarang pengambilan sampelnya di Surabaya.
- b. Pada penelitian terdahulu tidak meneliti variabel sistem informasi akuntansi, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel sistem informasi akuntansi.

8. Jhon Fernos, Mairizal Alfadino, (2021)

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menguji dampak variabel manfaat, kepercayaan, dan tingkat kemudahan penggunaan terhadap tingkat minat nasabah dalam memanfaatkan layanan *mobile banking* di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya. Variabel yang dikaji dalam penelitian melibatkan variabel terikat, yakni tingkat minat nasabah (Y), serta variabel bebas terdiri dari manfaat (X1), kepercayaan (X2), dan tingkat kemudahan penggunaan (X3). Penelitian ini mengikutsertakan 148 responden yang merupakan nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru Dharmasraya sebagai sampel penelitian. Pendekatan analisis data penelitian melibatkan pengujian asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji t. Hasil penelitian mencerminkan bahwa variabel manfaat tidak berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat minat nasabah, sebaliknya variabel kepercayaan menunjukkan dampak positif dan signifikan terhadap tingkat minat nasabah, dan variabel kemudahan penggunaan menunjukkan dampak positif dan signifikan terhadap tingkat minat nasabah.

Terdapat persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, terletak pada:

- a. Variabel kemudahan penggunaan *mobile banking* pada kepuasan bank bca.
- b. Menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu variabelnya tidak ada sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan *mobile banking*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan *mobile banking*.
- b. Penelitian terdahulu menggunakan sampel PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat, sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan sampel mahasiswa akuntansi di Surabaya.

9. M. Pranoto, R. Setianegara, (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan faktor keamanan terhadap minat nasabah dalam mengadopsi layanan *mobile banking* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pandanaran Semarang. Variabel yang diuji dalam penelitian mencakup persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan, serta tingkat minat nasabah dalam memanfaatkan *mobile banking*. Sampel penelitian ini terdiri dari nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pandanaran Semarang yang telah dan sedang menggunakan layanan *mobile banking*. Penentuan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling. Analisis data dalam penelitian ini melibatkan penggunaan regresi linier berganda. Hasil analisis menyatakan bahwa baik persepsi manfaat, persepsi kemudahan, maupun keamanan berpengaruh signifikan, baik secara

parsial maupun secara bersama-sama, terhadap tingkat minat nasabah dalam mengadopsi layanan *mobile banking*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan faktor keamanan memainkan peran penting dalam menentukan minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pandanaran Semarang.

Terdapat persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian penelitian terdahulu, terletak pada:

- a. Menggunakan variabel kemudahan penggunaan *mobile banking*.
- b. Menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu variabelnya tidak ada sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan *mobile banking*, sementara penelitian ini menggunakan variabel sistem informasi akuntansi dan kualitas keamanan *mobile banking*.
- b. Penelitian terdahulu melakukan pengambilan sampel di Jakarta sedangkan penelitian sekarang pengambilan sampelnya di Surabaya.

10. Denta Purnama, Hari Muharam, Jan Horas V Purba, (2018)

Penelitian ini bertujuan untuk menggali korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam layanan kredit usaha rakyat di Bank

Mandiri Cabang Cisarua. Selain itu, penelitian juga bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kegiatan personal selling dan tingkat kepuasan nasabah di Bank Mandiri Cabang Cisarua. Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas produk, serta variabel dependen yaitu tingkat kepuasan nasabah. Sampel penelitian terdiri dari 169 nasabah yang telah disetujui oleh Bank Mandiri Cabang Cisarua dan menggunakan produk kredit usaha rakyat antara bulan Januari hingga Juni. Penentuan sampel dilakukan dengan metode Random Sampling, di mana setiap nasabah yang telah menjalani proses akad kredit di Cabang Mandiri Cisarua yang memenuhi kriteria populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Teknik analisis data melibatkan uji normalitas dan homogenitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah. Sementara itu, hubungan positif dan signifikan juga ditemukan antara kegiatan personal selling dan kepuasan nasabah. Lebih lanjut, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan personal selling secara bersama-sama berhubungan positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan nasabah.

Terdapat persamaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, terletak pada:

- a. Variabelnya yaitu kepuasan nasabah,
- b. Menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, terletak pada:

- a. Penelitian terdahulu meneliti *mobile banking* Bank Mandiri, sementara itu, penelitian ini meneliti *mobile banking* Bank BCA
- b. Penelitian terdahulu mengambil sampel di wilayah Cisarua, sementara penelitian ini di wilayah Surabaya.

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	SIA	KP	KK	KN
1	Rona Veonnita & Rojuaniah (2023)		TB		-
2	Cleming Tedjokusumo & Werner R. Murhadi (2023)			TB	-
3	Hery Subowo et al (2023)		BS		-
4	Aijaz A. Shaikh et al (2023)	BS			-
5	Ana Kundai Muchandigona & Billy Mathias Kalema (2023)	TB			-
6	R. Rapina et al (2021)	BS			-
7	Feng Li et al (2021)			BS	-
8	Jhon Fernos & Mairizal Alfadino (2021)		BS		-
9	M. Pranoto & R. Setianegara (2020)		BS		-
10	Denta Purnama et al (2018)	BS			-

Keterangan:

SIA : Sistem Informasi Akuntansi

KP : Kemudahan Penggunaan

KK : Kualitas Keamanan

KN : Kepuasan Nasabah

BS : Berpengaruh Signifikan

TB : Tidak Berpengaruh

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Kontijensi

Teori kontijensi merupakan penggunaan dari sistem akuntansi manajemen yang tergantung pada konteks *setting* organisasi dimana sistem tersebut diterapkan. Semakin baik sistem pengendalian dan sistem akuntansi manajemen maka semakin meningkatnya sistem organisasional (Narsa 2008:3).

Teori kontijensi didefinisikan sebagai *management control system*, *contingency theory*, berlandaskan pada suatu konsep yang menyatakan bahwa pengelolaan organisasi atau perusahaan melalui penerapan *management control system* yang dimiliki dapat berjalan dengan baik dan lancar apabila pemimpin organisasi atau perusahaan mampu memperhatikan, menganalisis, dan memecahkan berbagai situasi tertentu yang sedang dihadapi tersebut, sehingga kemudian dapat meningkatkan *performance* dan *financial performance* perusahaan. *Grand Theory* yang digunakan pada penelitian ini yakni teori kontijensi di mana dalam penelitian teori kontijensi dijelaskan bahwa untuk satu tingkat *performance* dan *financial performance* yang lebih baik perlu adanya kecocokan antara *management control system* yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dengan strateginya *grand theory* juga memiliki penjelasan bahwa bahwa teori yang mendominasi organisasi, sistem pengendalian, kinerja dan strategi manajemen teori kontijensi juga dapat dijelaskan bahwa kinerja organisasi

merupakan konsekuensi *fit* atau kesesuaian antara dua atau lebih faktor-faktor kontekstual seperti; faktor pengendalian dan faktor teknologi (Dio Lavarino & Wiyli Yustanti, 2016).

Oleh karena itu teori kontijensi dapat disimpulkan bahwa *control system* dapat mempengaruhi sistem informasi akuntansi yang memudahkan nasabah dalam melihat dan melakukan transaksi seperti mutasi, melihat saldo, dan transfer ke sesama bank atau berbeda bank.

Imelda & Huwaida (2019), hasil penelitian membuktikan jika kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, karena jika pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia program aplikasi akuntansi baik, maka ia cenderung akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian apabila penyedia sistem informasi menyediakan kebutuhan pengguna informasi, para pengguna sistem informasi akan merasa puas.

2.2.2 Mobile Banking

Mobile banking adalah suatu layanan yang memungkinkan untuk nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat juga digunakan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*subscriber identity module*), USSD (*unstructured supplementary service data*), atau melalui aplikasi yang telah diunduh dan instal oleh nasabah. *Mobile banking* juga menawarkan kemudahan dibandingkan dengan *SMS banking* dikarenakan nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan kepada pihak

bank serta nomer tujuan SMS *banking* (Otoritas Jasa Keuangan, 2015:13-14).

Fitur *mobile banking*

Fitur pada layanan *mobile banking* antara lain yakni, layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang atau ATM terdekat); dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.

Kelebihan pada *mobile banking*

1. Layanan *mobile banking* memiliki fitur yang menarik dan nyaman digunakan serta memberikan kemudahan untuk nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.
2. Layanan *mobile banking* dapat digunakan sebagai bisnis daring (online shop) serta jumlah *smarth phone* yang semakin meningkat dapat memberikan pertumbuhan transaksi *mobile banking*

Kekurangan *mobile banking*

1. Gangguan pada kestabilan internet
2. Susah dalam mengurus *mobile banking* ketika terjadi kehilangan ponsel
3. Rawan penyalahgunaan
4. Devais yang tidak mendukung atau tidak suport

2.2.3 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi terhadap variabel independen dalam penelitian ini, yakni kualitas sistem informasi akuntansi, kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan *mobile banking*. Menurut Yandi Asmana (2022), kepuasan nasabah dalam sistem informasi akuntansi diharapkan dapat mendukung penyajian informasi keuangan ataupun non keuangan secara akurat dan tepat waktu. Hal ini dapat berdampak besar pada hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan nasabah. Terdapat penelitian terdahulu pada penelitian ini beranggapan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dapat memengaruhi positif terhadap kepuasan. Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi akuntansi, kemudahan dalam penggunaan kualitas keamanan *mobile banking* dapat menghasilkan perbandingan antara persepsi dan harapan ketika saat pelanggan bertransaksi di PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya (Darmeinis & Yenny, 2022).

Dalam kerangka teori kontijensi, hubungan antara kualitas kepuasan nasabah dan faktor-faktor lain dianggap tidak bersifat tetap. Hubungan ini dapat berubah karena sesuai kebijakan yang telah ditetapkan, diantara lain:

- a. Hubungan antara kualitas kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dapat berubah seiring waktu. Faktor eksternal yang dapat merubahnya, yakni perubahan-perubahan dalam ekonomi, peraturan perbankan, atau perubahan dalam kebijakan bank, ketiga faktor tersebut yang dapat memengaruhi dalam kualitas kepuasan nasabah.

- b. Pengaruh kualitas kepuasan nasabah mungkin menjadi lebih kuat atau lemah dapat dilihat dari perkembangan teknologi, perubahan perilaku konsumen, atau faktor luar yang dapat berubah waktu ke waktu.

Kepuasan nasabah merupakan hubungan antar konsumen dan penyedia layanan dan produk. Persyaratannya penting untuk menjamin kepuasan konsumen menjaga nilai bagi konsumen, khususnya kualitas produk dan layanan layanan perbankan seluler. *Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021)* menjelaskan bahwa kepuasan nasabah memegang peranan yang sangat penting keberhasilan suatu perusahaan untuk mampu bersaing. Kepuasan nasabah akan memandu seluruh organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Subagja, 2021). Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang di mana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

Indikator-indikator yang terdapat dalam kepuasan nasabah penggunaan *mobile banking* menurut Susanti & Parera (2021), adalah:

1. Sering menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi
2. Merasa dengan menggunakan *mobile banking* semuanya lebih mudah
3. Merasa bahwa layanan *mobile banking* BCA memenuhi kebutuhan

2.2.4 Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan kepuasan nasabah melalui aplikasi *mobile banking* dengan berbagai cara. Menurut

Menurut Yamawati & Dewi (2021), ada beberapa kemudahan akses, *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi akuntansi secara *real-time*. Kemudahan akses ini dapat mempermudah nasabah dalam melihat saldo, mutasi rekening, dan laporan transaksi tanpa ada batasan waktu yang memungkinkan pemantauan keuangan yang lebih menjadi baik.

Kedua adalah notifikasi transaksi. Sistem informasi akuntansi ini sendiri dapat mengintegrasikan fitur notifikasi transaksi yang memberitahu nasabah tentang setiap transaksi yang terjadi pada akun para nasabah. Hal ini dapat memberikan rasa aman dan dapat mengontrol penuh terhadap aplikasi *mobile banking* masing-masing nasabah.

Yang ketiga adalah analisis keuangan. Dengan adanya bantuan sistem informasi akuntansi, nasabah dapat dengan mudah menganalisis laporan keuangan melalui aplikasi *mobile banking*.

Keempat Layanan Pelanggan yang lebih baik, data yang terkumpul dari *mobile banking* dapat membantu bank untuk memahami referensi dan perilaku para nasabah. Kelima Transaksi Mudah, *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi yang berupa transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya dengan cepat dan mudah.

Sistem informasi akuntansi melibatkan kecerdasan dalam menyediakan informasi akuntansi, yang merupakan proses identifikasi, pengumpulan, dan penyimpanan data, serta pengembangan, pengukuran, dan komunikasi informasi. Dalam definisinya, akuntansi dapat dianggap sebagai suatu sistem informasi, di mana sistem informasi akuntansi mengumpulkan,

mencatat, menyimpan, dan memproses data akuntansi dan lainnya untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Berinteraksi dengan sistem informasi akuntansi menjadi salah satu aktivitas kunci akuntan, sementara kegiatan lainnya termasuk perancangan sistem informasi dan peningkatan proses bisnis (Abu-Raqabeh, 2018:41).

Sistem informasi akuntansi adalah sebuah kompleks mekanisme yang digunakan untuk mengelolah, mengumpulkan, dan memproses data finansial dalam suatu organisasi. Fungsi utama yang dimiliki oleh Sistem Informasi Akuntansi adalah untuk menyajikan data finansial yang relatif akurat, terbaru, dan relevan kepada berbagai pemangku kepentingan, termasuk manajemen, pemegang saham, dan pihak lain yang terlibat dalam pengambilan keputusan dan pengawasan aspek finansial (Nengsy, 2018)

Menurut Yamawati & Dewi (2021), sistem informasi akuntansi terlibat pada aspek manajemen informasi finansial, hal ini meliputi pencatatan transaksi finansial, yang mencakup catatan semua transaksi finansial seperti penjualan, pembelian, pengeluaran, dan penerimaan kas. Data yang dicatat dalam Sistem Informasi Akuntansi diproses hingga dapat menghasilkan berbagai laporan keuangan, laporan laba rugi, neraca, dan laporan arus kas. Selain itu, Sistem Informasi Akuntansi juga berantisipasi terhadap pengendalian keuangan dengan menyediakan alat audit dan pemantauan kinerja keuangan. Laporan keuangan yang disusun oleh Sistem informasi akuntansi sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku. Selain itu, Sistem informasi akuntansi dapat digunakan untuk perencanaan dan penganggaran

keuangan, sehingga dapat mendukung perencanaan dan pengelolaan sumber daya keuangan.

Sistem Informasi Akuntansi juga berantisipasi terhadap pengendalian keuangan dengan menyediakan alat audit dan pemantauan kinerja keuangan. Laporan keuangan yang disusun oleh Sistem Informasi Akuntansi sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku. Selain itu, Sistem Informasi Akuntansi dapat digunakan untuk perencanaan dan penganggaran keuangan, sehingga dapat mendukung perencanaan dan pengelolaan sumber daya keuangan. Sistem Informasi Akuntansi dapat membantu mengidentifikasi dan mengelola risiko keuangan melalui pencatatan data keuangan secara rinci. Sistem Informasi Akuntansi memberikan informasi kepada pihak eksternal seperti pelanggan, pemasok, pemegang saham, auditor, dan lain-lain. Secara internal termasuk manajemen dan karyawan, Sistem informasi akuntansi menyiapkan informasi untuk manajemen dengan melakukan operasi tertentu pada semua sumber data yang diterima dan juga memengaruhi hubungan suatu organisasi atau perusahaan dengan lingkungannya.

Penggunaan Sistem informasi akuntansi yang efektif dapat menghasilkan informasi yang berkualitas. Oleh karena itu, bank harus mengevaluasi sistem informasi akuntansi yang mereka gunakan dibandingkan dengan sistem yang digunakan sebelumnya untuk memastikan bahwa sistem tersebut memenuhi kebutuhan dunia usaha,

terutama yang sering mengandalkannya, dan juga mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi penerapannya, (Nengsy, 2018).

Indikator-indikator yang terdapat dalam sistem informasi akuntansi menurut (Abu-Raqabeh, 2018) adalah:

1. Merasa penggunaan sistem informasi akuntansi dapat membantu penggunaan dalam pengambilan keputusan.
2. Merasa sistem informasi *mobile banking* memberikan kemudahan nasabah untuk melacak dan mengelola keuangan.
4. Merasa *mobile banking* dapat memproses data secara akurat dan lengkap.
5. Merasa dalam penggunaan *mobile banking* dapat mengakses sistem sesuai keinginan kita.
6. Merasa informasi yang penting dalam aplikasi *mobile banking* dapat kita ambil terlebih dahulu daripada informasi yang tidak penting.
7. Merasa kapasitas sistem aplikasi *mobile banking* dapat mencukupi untuk mengetahui periode puncak operasi dan pertumbuhan dimasa yang akan datang.
8. Merasa dalam penggunaan sistem *mobile banking* dapat berguna ramah untuk para pengguna.
9. Merasa sistem *mobile banking* mampu merekomendasi perubahan yang wajar bagi penggunan *mobile banking*.
10. Merasa sengan adanya aplikasi *mobile banking* dapat membatu nasabah melakukan transaksi dengan cepat.

11. Merasa sistem *mobile banking* dapat memfasilitasi pemecahan masalah dan pembangunan yang akan datang. Saya merasa sistem *mobile banking* dapat membantu nasabah melihat riwayat lengkap transaksi.

2.2.3 Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking*

Kemudahan penggunaan *mobile banking*, dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, (Fernos & Alfadino, 2021). Kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking* dalam perbankan menciptakan pengalaman yang lebih baik untuk nasabah, pada waktu yang telah ditentukan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Persepsi kemudahan penggunaan dapat didefinisikan sebagai, sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan memberikan dampak yang dilakukannya, (Pranoto & Setianegara, 2020).

Dalam persepsi kemudahan dapat memberikan dampak baik ketika nasabah tersebut menerapkan teori kontijensi, dikarenakan teori kontijensi dapat membantu dalam memahami bagaimana faktor-faktor seperti sistem informasi akuntansi, kemudahan penggunaan dan kualitas keamanan *mobile banking* serta dapat berinteraksi secara berbeda sesuai kebijakan yang telah ditentukan oleh Bank. Indikator-indikator yang terdapat dalam kemudahan penggunaan *mobile banking* menurut Oktavia & Karwinata (2020), adalah:

1. Merasa nyaman melakukan transaksi pembayaran.
2. Merasa mudah mengakses BCA *mobile banking* kapan saja.
3. Merasa mudah untuk memantau riwayat transaksi keuangan saya kapan saja.

2.2.4 Kualitas Keamanan Penggunaan *Mobile Banking*

Kualitas keamanan dapat meningkatkan rasa kepercayaan untuk memakai aplikasi *mobile banking* tersebut. Faktor yang memicu timbulnya rasa kepercayaan terhadap nasabah, yakni sebuah kebijakan atau keamanan pada aplikasi *mobile banking* yang diberlakukan. Dalam kualitas keamanan para nasabah dapat menerapkan teori kontijensi di mana teori kontijensi ini dapat membuat nasabah merasa puas terhadap kualitas keamanan aplikasi *mobile banking*. Indikator-indikator yang terdapat dalam keamanan penggunaan *mobile banking* menurut Li et al. (2021), adalah:

1. Merasa aman saat bertransaksi dengan BCA *mobile banking*
2. Pernah mengalami kegagalan saat menggunakan layanan *mobile banking*
4. Percaya bahwa penggunaan *mobile banking* BCA aman
5. Percaya bahwa kerahasiaan informasi saya terlindungi dengan baik
6. Merasa aman karena BCA *mobile banking* rutin memperbarui sistem keamanannya

2.3 Hubungan Antarvariabel

2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Nasabah

Seperti yang kita ketahui, *mobile banking* merupakan salah satu layanan dari internet banking yang diciptakan oleh lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sebuah transaksi keuangan dan dapat diakses langsung melalui smartphone fasilitas *mobile banking* sendiri diciptakan

oleh bank karena melihat dari kondisi dan tuntutan pada kehidupan masyarakat yang sebagian besar sering melakukan transaksi bisnis, maka hal tersebut yang mendasari lembaga keuangan perbankan untuk meningkatkan kualitas pada *mobile banking* agar memudahkan nasabah dalam melakukan sebuah transaksi keuangan layanan dengan memberikan fasilitas baru (J. Cover, 2022). Peran penting kualitas sistem informasi ini di konfirmasi oleh penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kualitas sistem informasi terhadap kepuasan nasabah (Purnama et al., 2018), (Rapina et al., 2021), dan (Shaikh et al., 2023). Namun disisi lain terdapat penelitian yang tidak menemukan pengaruh atas kualitas sistem informasi terhadap kepuasan nasabah (Muchandigona & Kalema, 2023)

Dalam teori kontijensi pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi menjelaskan bahwa pengaruh sistem informasi akuntansi lebih kuat atau lemah tergantung pada perubahan dalam teknologi informasi, peraturan akuntansi atau kebijakan perusahaan yang dapat memengaruhi sistem informasi tersebut. Dalam teori hukum kontijensi memengaruhi hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi dan kepuasan nasabah. Kualitas sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan, berkaitan dengan sistem informasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemakai sehingga dapat digunakan untuk mengolah data menjadi suatu informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakai Informasi tersebut. Sistem informasi akuntansi penentu dari keberhasilan perusahaan karena

sistem informasi akuntansi memiliki peran dalam membantu organisasi menyerap dan mempertahankan peluang strategis, (Rapina et al., 2021).

2.3.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Persepsi kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi informasi tidak akan menimbulkan kesulitan atau memerlukan usaha yang signifikan saat digunakan. Dengan kata lain, ketika seseorang menggunakan suatu sistem, aktivitas tersebut akan menjadi lebih lancar dibandingkan dengan melakukan tugas secara manual atau tanpa menggunakan sistem. Kemudahan penggunaan dalam konteks mobile banking mencerminkan bahwa layanan mobile banking yang disediakan oleh bank dirancang agar mudah dimengerti dan digunakan oleh nasabah. Hal ini bertujuan agar nasabah dapat dengan mudah memahami prosedur transaksi yang berkaitan dengan *mobile banking* (Subowo et al., 2023).

Peran teori kontijensi dalam kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Nasabah dengan tingkat pengetahuan digital yang tinggi akan lebih mudah beradaptasi dengan teknologi *mobile banking* sehingga kemudahan penggunaan akan memiliki pengaruh positif yang lebih kuat terhadap kepuasan mereka. Sehingga nasabah dengan tingkat pengetahuan digital yang rendah mungkin banyak bantuan atau pelatihan sehingga menggunakan aplikasi dengan baik. Peran penting kemudahan penggunaan mobile banking ini di konfirmasi oleh penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan mobile banking berpengaruh

pada kepuasan nasabah (Pranoto & Setianegara, 2020); (Fernos & Alfadino, 2021); (Noviantika et al., 2023). Namun disisi lain terdapat penelitian yang tidak menemukan pengaruh atas sistem kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah (Veonnita & Rojuaniah, 2022).

2.3.3 Pengaruh Kualitas Keamanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Layanan perbankan seluler memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi keuangan menggunakan *ponsel* atau *smartphone* mereka, nasabah bisa merahasiakan pin yang tidak tersimpan pada *ponsel*, nasabah juga harus memperhatikan notifikasi *email* dari bank supaya keamanan *mobile banking* terjamin (Otoritas Jasa Keuangan, 2015:14). Dalam kerangka teori kontijensi, pengaruh kualitas kewanaman *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah akan memengaruhi faktor-faktor tertentu. Contoh faktor-farkor kontijensi sebagai berikut:

- a. Persepsi resiko nasabah: di mana nasabah mempresepsikan resiko yang terkait penggunaan *mobile banking* yang memengaruhi kualitas keamanan serta dapat memengaruhi kepuasam
- b. Karakteristik nasabah: nasabah dengan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda atau tingkat kulitas keamanan digital akan merespon kualitas keamanan dengan cara yang berbeda juga.
- c. Perkembangan teknologi keamanan: perkembangan teknologi keamanan. Dalam tingkat kemajuan teknologi keamanan digital dan langkah-langkah yang diambil oleh bank untuk menjaga keamanan

dapat memoderasi kualitas keamanan terhadap kepuasan nasabah. Perlindungan terhadap data finansial dan transaksi ketika menggunakan *mobile banking* merupakan inti dari keamanan *mobile banking*. Menurut, (Pranoto & Setianegara, 2020) Keamanan informasi mencakup upaya untuk mencegah tindakan penipuan atau bahkan mengidentifikasi kemungkinan penipuan dalam sebuah sistem berbasis informasi, di mana informasinya bukan benda fisik. Peran penting kualitas keamanan *mobile banking* ini di konfirmasi oleh penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kualitas keamanan *mobile banking* berpengaruh pada kepuasan nasabah (Li et al., 2021). Namun disisi lain terdapat penelitian yang tidak menemukan pengaruh atas kualitas keamanan terhadap kepuasan nasabah (Tedjokusumo & R. Murhadi, 2023).

2.2.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah bank BCA

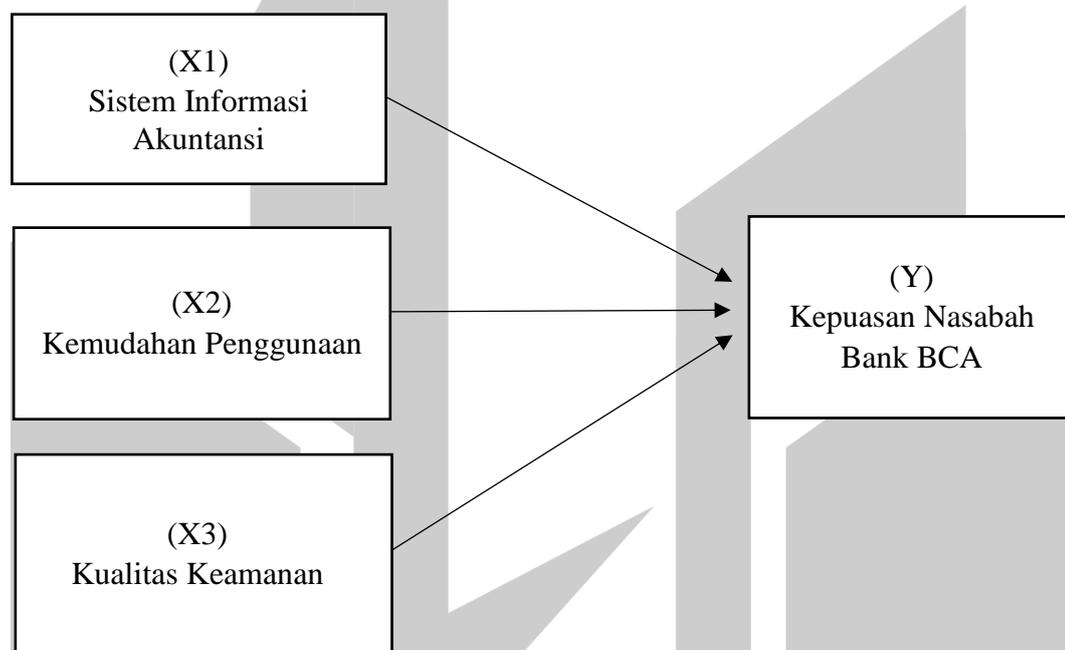
Kepuasan nasabah merupakan hubungan antar konsumen dan penyedia layanan dan produk. Di mana persyaratannya penting untuk menjamin kepuasan konsumen menjaga nilai bagi konsumen, khususnya kualitas produk dan layanan layanan perbankan seluler (Novitasari, C. A., Mangabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Kepuasan nasabah memegang peranan yang sangat penting keberhasilan suatu perusahaan untuk mampu bersaing. Kepuasan nasabah akan memandu seluruh organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Subagja, 2021). Kepuasan pengguna merupakan

Perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi Dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang di mana perasaan tersebut Dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

Peran teori kontijensi dalam pengaruh kepuasan nasabah bank bca bisa di lihat dengan usia, pendapatan dan latar belakang demografis lainnya dari nasabah dapat mempengaruhi preferensi dan ekspektasi mereka dapat layanan perbankan misalnya, generasi yang lebih muda lebih terbiasa terhapat teknologi dan cenderung memilih penggunaan mobile banking sedangkan generasi yang lebih tua mungkin memilih preferensi yang berbeda peran penting kepuasan nasabah.

2.4 Kerangka Penelitian

Berdasarkan uraian teoretis di atas dibangun suatu model kerangka pikir teoretis penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

2.5 Hipotesis Penelitian

H1 : Sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA

H2 : Kemudahan penggunaan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA

H3 : Kualitas keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA