

## **Pengaruh Kompleksitas Sistem, Kompleksitas Tugas dan Komunikasi Pemakai dan Pengembang Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Syariah di Bandar Lampung**

**Jhon Eferey, Kusnadi**

Program Studi Akuntansi Universitas Malahayati  
Jl. Pramuka No.27 Kemiling Bandar Lampung 35153  
Email : kusnadi.msi@gmail.com

**Abstract.** *As advances in accounting information systems continue to be applied, proper application of the various information systems must be able to provide satisfaction with the service provided to customers. The purpose of this study was to examine the influence of the complexity of the system, the complexity of the task and communication to users and developers of user satisfaction in Accounting Information Systems Islamic Bank in Bandar Lampung. Partial results of analysis there is a significant effect between system complexity (X1), the complexity of the task (X2), and communication users and developers (X3) on user satisfaction SIA (Y) at the Islamic Bank in Bandar Lampung. Simultaneously there is influence between system complexity, task complexity, and communication to users and developers of user satisfaction SIA (Y) at the Islamic Bank in Bandar Lampung (F value 16.886 > F<sub>table2, 84</sub> or sig. 0.000 < 0.05). Retrieved R<sup>2</sup> 0.535 means 53.5% user satisfaction accounting information system is described by the variable X and the remaining 46.5% is explained by other causes.*

**Keywords:** *System Complexity, Task Complexity, User Communication and Development, and User Satisfaction System*

### **1. Latar Belakang**

Bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat dari pihak yang surplus dan menyalurkan dana kepada pihak yang defisit. Bank yang menjalankan usaha menggunakan prinsip syariah disebut bank syariah. Perbedaan bank syariah dengan bank konvensional adalah bank syariah tidak menggunakan sistem bunga melainkan sistem bagi hasil (Triandaru dan Santoso, 2009).

Bank Syariah merupakan salah satu aplikasi dari sistem ekonomi syariah Islam dalam mewujudkan nilai-nilai dan ajaran Islam yang mengatur bidang perekonomian umat yang tidak terpisahkan dari aspek-aspek ajaran Islam yang komprehensif dan universal. Komprehensif berarti ajaran Islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ritual maupun sosial kemasyarakatan termasuk bidang ekonomi, universal bermakna bahwa syariah Islam dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat tanpa memandang perbedaan ras, suku, golongan, dan agama sesuai prinsip Islam sebagai "*rahmatan lil alamin*" (Usman, 2012).

Sejak kemunculan bank syariah pada tahun 1992, bank syariah terus mengalami kemajuan yang cukup pesat. Regulasi yang dikeluarkan pemerintah mengenai perbankan syariah seperti UU No. 21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah membantu perkembangan kinerja industri perbankan syariah, karena semakin kuat struktur kelembagaan akan berdampak pada kualitas kinerja yang semakin terarah (Sudarsono, 2008).

Dalam melakukan kegiatannya perbankan syariah telah bekerja sama dengan bidang teknologi informasi untuk membangun sistem informasi perbankan syariah dengan membuat aplikasi khusus yang dapat mempermudah semua proses-proses transaksi yang ada diperbankan syariah. Salah satu dari fungsi sistem informasi adalah menyediakan informasi penting untuk membantu manajer mengendalikan aktivitasnya, serta mengurangi ketidakpastian lingkungan, sehingga diharapkan dapat membantu perusahaan ke arah pencapaian tujuan dengan sukses. Informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi merupakan sumberdaya bagi organisasi, dimana informasi tersebut dapat mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan. Informasi yang tersedia dan digunakan manajemen sangat membantu para manajer dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga diharapkan kinerja akan meningkat (Anggraini, 2011).

Pada umumnya teknologi digunakan untuk dapat memecahkan masalah, menghasilkan keuntungan dan memudahkan penyelesaian tugas. Teknologi yang tidak bermanfaat akan membuat biaya menjadi lebih tinggi apabila tetap diterapkan akan menghasilkan hal *negative* dan akan berpengaruh kepada pemakai, yang pada akhirnya aktivitas mereka terganggu dan kinerja yang diharapkan tidak tercapai. Para ahli mengacu pada premis bahwa keuntungan dari investasi teknologi informasi akan dapat dirasakan manfaatnya dalam periode yang cukup lama. Industri perbankan agar tetap bertahan harus menerapkan teknologi informasi secara terencana dan sesuai dengan kebutuhan.

Fenomena di organisasi perbankan bahwa teknologi informasi merupakan kegiatan sehari-hari dan harus digunakan oleh para pemakai, tanpa adanya sistem komputer maka kegiatan kerja tidak dapat di proses dan di samping itu tanpa adanya kemampuan staff teknologi informasi maka pekerjaan-pekerjaan yang ada tidak dapat diselesaikan.

Oleh sebab itu, maka setiap perbankan dalam mengelola kinerja staf harus dapat menyesuaikan pengelolaan sistem informasi yang dipakai dengan kemampuan para staf dalam menjalankannya. Sehingga dapat memunculkan output kinerja seperti yang diinginkan. Kinerja staf dalam menggunakan sistem informasi akan berhubungan dengan partisipasi pada pemakai, salah satunya yaitu kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, serta komunikasi pemakai dan pengembang. Seperti yang diungkapkan oleh Indriantoro (2009:71) bahwa pada saat kompleksitas tinggi, maka kejadian yang tidak terlihat atau tidak dapat diantisipasi sebelumnya akan dapat merubah spesifikasi awal. Hal ini membutuhkan pemecahan melalui partisipasi pemakai yang efektif untuk mencapai keberhasilan sistem. Kompleksitas sistem berpengaruh terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Sedangkan kompleksitas tugas menurut Sanusi *dalam* Cecilia (2008:87) adalah berasal dari lingkungan pemakai dan merupakan variabel moderasi pada hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang berbasis komputer. Kompleksitas tugas dalam proses pengembangan sistem memegang peranan yang signifikan dalam hubungan antara partisipasi dan kesuksesan system.

Sementara komunikasi pemakai dan pengembang bahwa menurut teori McKeen (*dalam* Cecilia, 2008:84) bahwa hubungan antara pemakai dan pengembang selalu simbiotik. Pemakai mempunyai informasi dan pemahaman yang lengkap tentang dinamika lingkungan bisnis, dan pemakai perlu menyampaikan pemahamannya kepada pengembang untuk selanjutnya oleh pengembang di transformasikan kedalam sistem informasi yang akan dikembangkan.

Sistem informasi perbankan saat ini telah merambah kesemua lini produk baik dalam bentuk perbankan konvensional maupun non konvensional seperti halnya perbankan syariah yang terus berkembang pesat di Indonesia. Keberadaan bank syariah di tengah-tengah perbankan konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan jasa perbankan tanpa harus khawatir atas persoalan bunga. Bank syariah didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait.

Perkembangan bank syariah di Indonesia sekarang telah ada dalam fase perkembangan yang pesat. Hal ini di tunjukkan oleh data yang dikeluarkan Bank Indonesia yaitu mengenai perbankan syariah tahun 2013. Angka pertumbuhan untuk perbankan syariah sampai dengan bulan Oktober 2013 mampu tumbuh sebesar 37% sehingga total asetnya menjadi 174,09 triliun. Pembiayaan telah mencapai Rp. 135,58 triliun tumbuh 40,06% dan penghimpunan dana menjadi Rp. 134,45 triliun meningkat 32,06%. Fakta-fakta lain seperti jumlah Bank Umum Syariah dan unit usaha syariah yang bertambah cukup banyak dalam jangka waktu beberapa tahun saja (Bank Indonesia, 2013).

Kemajuan perbankan syariah di Bandar Lampung juga terus mengalami perkembangan yang pesat, seiring kemajuan pada perbankan konvensional perbankan syariah juga telah menerapkan sistem informasi akuntansi yang modern serta berupaya terus dapat memberikan kepuasan pada nasabahnya. Seiring dengan kemajuan sistem informasi akuntansi yang terus diterapkan oleh berbagai bank syariah, selayaknya penerapan pada berbagai sistem informasi tersebut harus dapat memberikan kepuasan atas pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah dari para karyawan pemakai sistem informasi tersebut. Oleh sebab itu, maka penelitian ini akan mengamati tentang kepuasan pemakai pada bank syariah yang telah menggunakan teknologi informasi terintegrasi yang kebutuhannya besar pada pekerjaan mereka dan berhubungan dengan kemampuan organisasi secara konsisten selama proses implementasi.

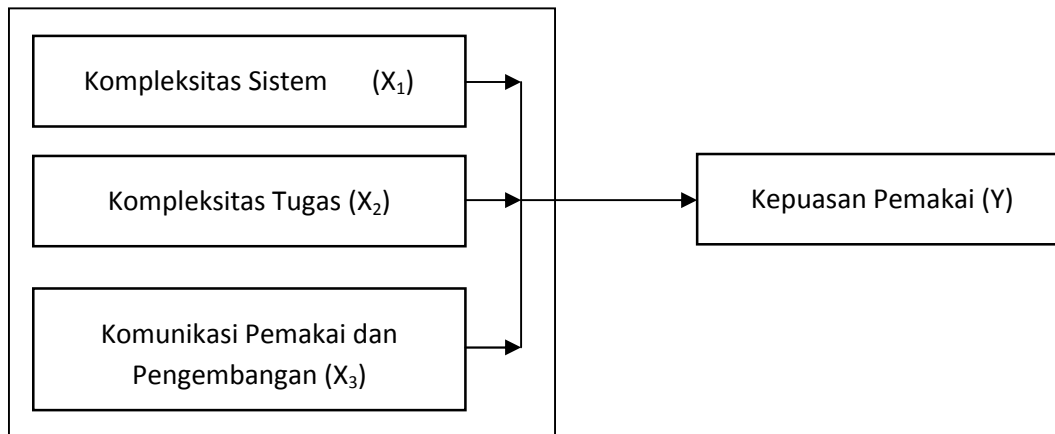
**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah ada pengaruh antara kompleksitas sistem, kompleksitas tugas dan komunikasi pemakai dan pengembang terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Syariah di Bandar Lampung?”

**Tujuan Penelitian**

Untuk menguji adanya pengaruh antara kompleksitas sistem, kompleksitas tugas dan komunikasi pemakai dan pengembang terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akuntansi pada Bank Syariah di Bandar Lampung.

**Kerangka Pemikiran**



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

**Hipotesis**

Dari latar belakang dan permasalahan diatas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

- Ha<sub>1</sub>: Kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, dan komunikasi pemakai dan pengembang secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi pada Bank Syariah di Bandar Lampung.
- Ha<sub>2</sub>: Kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, dan komunikasi pemakai dan pengembang secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi pada Bank Syariah di Bandar Lampung.

**2. Kajian Pustaka**

**Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada pemakai atau suatu sistem yang mengubah atau memproses data menjadi informasi, sehingga merupakan model dasar sistem informasi. Model dasar sistem informasi yang diperluas dengan penambahan elemen penyimpanan data (data storage) (Richard dan Robert 1986 dalam Afriyani, 2008:38).

**Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem informasi akuntansi (SIA) adalah sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Komponen berbeda-beda fungsinya tetapi tetap bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama (Winarno, 2006:31). Menurut Bodnar dan Hoopwood (2006:7) yaitu sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber-sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi.

### **Kompleksitas Sistem**

Kompleksitas sistem berasal dari lingkungan pengembang dan mengacu pada ambiguitas dan ketidakpastian yang melingkupi praktek-praktek pengembang sistem. Tingkat kompleksitas tugas tidak mempengaruhi kompleksitas sistem, bahkan dalam situasi dimana tugasnya terstruktur dan jelas, pengembangan sistem tetap secara teknis sangat kompleks karena adanya teknologi-teknologi baru atau kurangnya pelatihan teknologi (Romney dan Steinbart 2009:10).

### **Kompleksitas Tugas**

Kompleksitas tugas merupakan tugas yang tidak terstruktur, membingungkan dan sulit. Akuntan selalu dihadapkan dengan tugas-tugas yang kompleks, berbeda-beda dan saling terkait satu dengan yang lainnya. Beberapa tugas audit dipertimbangkan sebagai tugas dengan kompleksitas yang tinggi dan sulit, sementara yang lain mempersepsikannya sebagai tugas yang mudah. Kompleksitas tugas berasal dari lingkungan pemakai dan merupakan variabel moderasi pada hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang berbasis komputer. Kompleksitas tugas dalam proses pengembangan sistem memegang peranan yang signifikan dalam hubungan antara partisipasi dan kesuksesan sistem (Sanusi dalam Cecilia, 2008:87).

### **Komunikasi Pemakai dan Pengembang**

Menurut McKeen (dalam Cecilia, 2008:84) hubungan antara pemakai dan pengembang selalu simbiotik. Pemakai mempunyai informasi dan pemahaman yang lengkap tentang dinamika lingkungan bisnis, dan pemakai perlu menyampaikan pemahamannya kepada pengembang untuk selanjutnya oleh pengembang di transformasikan kedalam sistem informasi yang akan dikembangkan. Komunikasi pemakai menunjukkan kemampuan pengembang dalam berkomunikasi sehingga pemakai dan pengembang dapat berkomunikasi secara efektif. Pemakai mampu memberikan input kedalam keputusan pengembangan sistem informasi (Hall, 2011:75).

### **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan penggunaan informasi adalah seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya (Jogiyanto, 2005:79). Menurut Guimaraes (dalam Teddy dan Miftha, 2008:231) menyatakan bahwa penggunaan kepuasan staff untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subyektif tentang pengertian kualitas sistem. Kepuasan staff lebih menyangkut pandangan staff terhadap sistem informasi, tetapi bukan pada aspek kualitas teknik sistem yang bersangkutan. Dengan kata lain, kepuasan staff lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi dari pada memberi informasi tentang kapabilitas fungsional sistem informasi yang bersangkutan.

### **Pengukuran Kepuasan Pengguna**

Pengukuran kepuasan pengguna merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pengguna, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pemakai (Pohan, 2006). (Amir, F. (2012). Menurut Sugito (2005:144) tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan maupun tempat pelayanan.

## **3. Metode Penelitian**

### **Jenis dan Objek Penelitian**

Jenis penelitian penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positifisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2008:77). Obyek

dalam penelitian ini adalah Bank Syariah di Bandar Lampung, yang dimaksudkan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh antar variabel sebab akibat yang diteliti.

**Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staff yang terlibat secara langsung dalam pemakaian sistem informasi akuntansi pada Bank Syariah di Bandar Lampung yaitu sebanyak 76 responden yang terbagi kedalam 7 Bank Syariah, terdiri dari: 1) Bank BNI Syariah, 2) Bank BRI Syariah, 3) Bank Syariah Mandiri, 4) Bank Muamalat Indonesia, 5) Bank Cimb Niaga Syariah, 6) Bank Danamon Syariah, dan 7) Bank Mega Syariah. Adapun sampel ditentukan dengan total populasi, maka jumlah sampel adalah 76 responden.

**Metode Analisis Data**

**Pengujian Kualitas Data**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kesahihan alat ukur yang digunakan, benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur atau tidak. Dan uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

**Uji Normalitas**

Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji kenormalan data dapat dilakukan dengan menggunakan uji "Normal P-P Plot", dengan prinsip dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali, 2009:110).

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Metode statistik untuk menguji hipotesis adalah regresi linear berganda dengan, metode persamaan regresi dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_t$$

**4. Hasil dan Pembahasan**

**Data Deskriptif**

**Tabel 1. Deskripsi Data Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
komp_sistemX1	48	12	21	19.10	2.684
komp_tugasX2	48	16	42	36.29	5.010
komp_pmkaipgbX3	48	41	81	68.88	8.534
kepuasan_Y	48	23	76	66.10	10.005
Valid N (listwise)	48				

**Uji Kualitas Data**

**Uji Validitas**

Uji validitas diujicobakan terhadap 30 responden diluar sampel peneltian, yang dilakukan dengan menggunakan *korelasi product moment*. Kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka valid dan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kompleksitas Sistem**

Item Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
Item1	0,946	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item2	0,873	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item3	0,941	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kompleksitas Tugas**

Item Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
Item1	0,700	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item2	0,804	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item3	0,677	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item4	0,670	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item5	0,779	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item6	0,713	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Komunikasi Pemakai dan Pengembang**

Item Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
Item1	0,911	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item2	0,708	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item3	0,551	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item4	0,523	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item5	0,682	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item6	0,505	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item7	0,526	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item8	0,469	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item9	0,592	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item10	0,621	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item11	0,692	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item12	0,547	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akuntansi**

Item Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kondisi	Simpulan
Item1	0,674	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item2	0,518	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item3	0,942	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item4	0,447	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item5	0,405	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item6	0,600	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item7	0,582	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item8	0,459	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item9	0,689	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item10	0,747	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item11	0,765	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Item12	0,551	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Gozali, 2006). Hasil uji reliabilitas pada instrument ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Uji Reliabilitas Instrument**

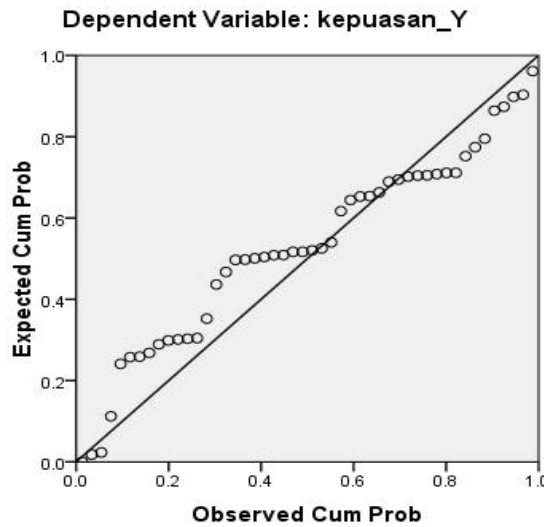
Variabel	Nilai Alpha Chronbach	Keterangan
Kompleksitas Sistem( $X_1$ )	0,866	Reliabilitas Sangat Tinggi
Kompleksitas Tugas( $X_2$ )	0,779	Reliabilitas Tinggi
Komunikasi Pemakai dan Pengembang ( $X_3$ )	0,975	Reliabilitas SangatTinggi
Kepuasan Pemakai SIA( $Y$ )	0,896	Reliabilitas Sangat Tinggi

### Uji Normalitas

Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji kenormalan data dapat dilakukan dengan menggunakan uji "Normal P-P Plot", dengan prinsip dapat dideteksi

dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali, 2009:110). Hasil uji adalah sebagai berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Normal P-P Plot

**Uji Regresi Linier Berganda**

Regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui apakah suatu persamaan regresi yang di hasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen di perlukan pembuktian terhadap kebenaran hipotesis. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 17.0 diperoleh hasil uji regresi berganda sebagai berikut:

**Tabel 7. Tabel Coefficient Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.357	11.414		-1.258	.215
	komp_sistemX1	1.140	.397	.306	2.872	.003
	komp_tugasX2	.684	.212	.342	3.231	.002
	kom_pmkaipgbX3	.492	.129	.419	3.826	.000

a. Dependent Variable: kepuasan\_Y

Berdasarkan pada tabel di atas, menunjukkan hasil perhitungan regresi linear berganda, yaitu diperoleh hasil persamaan regresi dapat dilihat bahwa nilai konstanta a =14,357, koefisien b<sub>1</sub>=1,140, b<sub>2</sub>=0,684, dan b<sub>3</sub>=0,492 sehingga persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 14,357 + 1,140X_1 + 0,684X_2 + 0,492X_3$$

Berdasarkan nilai konstanta dalam persamaan regresi sebesar 14,357 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan pada variabel independen yang terdiri dari variabel kompleksitas sistem (X<sub>1</sub>), kompleksitas tugas (X<sub>2</sub>), dan komunikasi pemakai dan pengembang (X<sub>3</sub>) atau (X=0) maka kepuasan pemakai sistem informasi akuntansitetap memiliki nilai sebesar 14,357.

Variabel kompleksitas sistem ( $X_1$ ) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 1,140 artinya apabila kompleksitas sistemmeningkat dalam 1 satuan maka kepuasan pemakai sistem informasi akuntansiakan meningkat sebesar 1,140 dengan asumsi bahwa pada variabel bebas lainnya dalam kondisi konstanta.

Variabel kompleksitas tugas ( $X_2$ ) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,684 artinya apabila kompleksitas tugas meningkat 1 satuan maka kepuasan pemakai sistem informasi akuntansiakan meningkat sebesar 0,684dengan asumsi variabel bebas lainnya dalam kondisi konstanta.

Variabel komunikasi pemakai dan pengembang( $X_3$ ) mempunyai nilai koefisien regresi sebesar 0,492artinya apabila komunikasi pemakai dan pengembangmeningkat 1 satuan maka kepuasan pemakai sistem informasi akuntansiakan meningkat sebesar 0,492 dengan asumsi variabel bebas lainnya dalam kondisi konstanta.

### Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 17.0 diperoleh hasil uji nilai determinasi ( $R^2$ ) sebagaimana pada tabel *summary* di bawah ini:

**Tabel 8. Tabel Model Summary**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.732 <sup>a</sup>	.535	.503	7.050	1.779

a. Predictors: (Constant), kom\_pmkaipgbX3, komp\_tugasX2, komp\_sistemX1

b. Dependent Variable: kepuasan\_Y

Diperoleh nilai  $R^2$  adalah sebesar 0,535 yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh antara kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, dan komunikasi pemakai dan pengembang terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi pada Bank Syariah di Bandar Lampung adalah sebesar 53,5% adapun sisanya yaitu sebesar 46,5% dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Hipotesis

#### Uji t

Pengaruh kompleksitas sistem ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pemakai SIA (Y), yaitu diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,872sedangkan nilai  $t_{tabel}$  dengan dk (48-2=46) adalah sebesar 1.679 jadi  $t_{hitung}$  2,872  $t_{tabel}$  1,679. Nilai sig.=0,003< alpha 0,05. Dengan demikian maka ada pengaruh signifikan antara kompleksitas sistem( $X_1$ ) terhadap kepuasan pemakai SIA (Y) pada Bank Syariah di Bandar Lampung. Pengaruh kompleksitas tugas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pemakai SIA (Y) yaitu diperoleh nilai  $t_{hitung}$ =3.231 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  dengan dk (48-2=46) adalah sebesar 1.679 jadi  $t_{hitung}$  3.231  $t_{tabel}$  1,679. Nilai sig.=0,002< nilai alpha 0,05. Sehingga ada pengaruh signifikan antara kompleksitas tugas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pemakai SIA (Y) pada Bank Syariah di Bandar Lampung. Pengaruh komunikasi pemakai dan pengembang ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pemakai SIA (Y), yaitu diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.826 nilai  $t_{tabel}$  dengan dk (48-2=46) adalah sebesar 1.679 jadi  $t_{hitung}$  3.826  $t_{tabel}$  1,679. Nilai sig.=0,000<nilai alpha 0,05. Sehingga ada pengaruh signifikan antara komunikasi pemakai dan pengembang( $X_2$ ) terhadap kepuasan pemakai SIA (Y) pada Bank Syariah di Bandar Lampung.

#### Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 17.0 diperoleh hasil uji secara simultan sebagai berikut:

**Tabel 9. Anova**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2517.688	3	839.229	16.886	.000 <sup>a</sup>
	Residual	2186.791	44	49.700		
	Total	4704.479	47			

a. Predictors: (Constant), kom\_pmkaipgbX3, komp\_tugasX2, komp\_sistemX1

b. Dependent Variable: kepuasan\_Y



Tingkat signifikan pada tabel Anova adalah  $0,000 < 0,05$ , setelah dianalisis bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, dan komunikasi pemakai dan pengembang terhadap kepuasan pemakai SIA (Y) pada Bank Syariah di Bandar Lampung. Nilai F pada tabel Anova ( $F_{hitung}$ ) diperoleh 16,886 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  ( $0,05$ ) dengan ( $df_1 = n - k = 48 - 3 = 45$ ) ( $df_2 = k - 1 = 3 - 1 = 2$ ) adalah 2,84. Dengan perolehan tersebut maka diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  ( $16,886$ )  $> F_{tabel}$  ( $2,84$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, dan komunikasi pemakai dan pengembang secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi (Y) pada Bank Syariah di Bandar Lampung.

## 5. Kesimpulan

Secara simultan terdapat pengaruh antara kompleksitas sistem, kompleksitas tugas, dan komunikasi pemakai dan pengembang terhadap kepuasan pemakai SIA (Y) pada Bank Syariah di Bandar Lampung ( $F_{hitung} 16,886 > F_{tabel} 2,84$  atau sig.  $0,000 < 0,05$ ). Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kompleksitas sistem ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pemakai SIA (Y) pada Bank Syariah di Bandar Lampung. Ada pengaruh signifikan antara kompleksitas tugas ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pemakai SIA (Y) pada Bank Syariah di Bandar Lampung. Ada pengaruh signifikan antara komunikasi pemakai dan pengembang ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pemakai SIA (Y) pada Bank Syariah di Bandar Lampung. Diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,732 yang berarti 53,5% kepuasan pemakai sistem informasi akuntansi dijelaskan oleh variabel X dan sisanya yaitu sebesar 46,5% dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Bagi praktisi diharapkan program SIA yang terbukti dapat meningkatkan kepuasan pemakai atas sistem informasi yang dikembangkan harus lebih dipertimbangkan, sehingga pengembangan sistem yang dilakukan dapat berhasil dengan baik.

## Daftar Pustaka

- Afriyani, E. (2008). *Pengaruh Partisipasi Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem Dan Pengaruh Pemakai Sebagai Moderating Variabel (Survey pada Universitas Muhammadiyah Surakarta, Universitas Sebelas Maret dan Stmik Sinar Nusantara)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Amir, F. (2012). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasjrat Abadi di Makasar.
- Anggraini, T. Y. (2011). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Retail di Surabaya. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS. Surabaya.*
- Cecilia, Engko. 2008. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individual dengan Self Esteem dan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Bisnis dan Akuntansi Vol. 10, No. 1, April. Di akses tanggal 6 Mei 2014.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hall, James, 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Empat, Salemba Empat, Jakarta.
- Heri Sudarsono. 2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*, Ekonisia. Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur, Supomo, B. 2009. *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cetakan 2. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Jogiyanto, HM. 2005. *Sistem Informasi Strategic*. Andi. Yogyakarta.
- Pohan, Imbalo S.. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan*. Cetakan I, EGC; Jakarta.
- Sugito, S. (2005). *Analisis Hubungan Antara Variabel Pengalaman Kerja Dan Latar Belakang Pendidikan Terhadap Profesionalisme Pemeriksa Pajak, Analisis Hubungan Antara Dimensi Profesionalisme Pemeriksa Pajak Terhadap Kinerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Usman, Rachmadi. 2012. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam di Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung.

- Steinbart, P. J., & Romney, M. (2009). *Accounting Information Systems*. Pearson Prentice Hall.
- Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sudarsono, D. S., & Kurniawati, D. (2013). Elemen ekuitas merek dalam keputusan pembelian laptop. *JRMA/ Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 1(1)
- Triandaru, Sigit, Totok Budi Santoso, 2009, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, edisi kedua, Salemba Empat, Jakarta
- Winarno, W. W. (2006). *Sistem Informasi Akuntansi. Edisi ke-dua*, Penerbit UPP STIM YKPN, Yogyakarta.