
Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri

Fitrianovita

Universitas Kahuripan Kediri

sthotijah23@gmail.com¹, anugrahini.irawati@trunojoyo.ac.id²

Abstrak

Semakin pesatnya kemajuan teknologi, Bank di Indonesia memperkenalkan pilihan finansial yang lebih nyaman bagi nasabah yaitu Bank dalam aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri KC Tanjung Pandan dalam penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner dalam pengumpulan data pada 100 responden nasabah. Hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikansi positif dari kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri berdasarkan indikator ketersediaan atau *availability* melalui suatu kualitas informasi terbaru dan tepat waktu sama halnya dengan variabel kepercayaan memiliki pengaruh signifikansi positif terhadap kepuasan nasabah dalam indikator kemampuan atau *ability* melalui suatu kualitas layanan yang memberikan respon cepat dan tanggap terhadap permasalahan atau penggunaan sistem aplikasi. Selain itu secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh signifikansi positif dari variabel kualitas sistem informasi akuntansi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri.

Kata Kunci: *Kualitas Sistem Informasi; Sistem Informasi Akuntansi; Kepercayaan; Kepuasan Nasabah; Livin' by Mandiri*

Abstract

With the rapid advancement of technology, Banks in Indonesia are introducing more convenient financial options for customers, namely Banks in applications. This study aims to analyze the effect of accounting information system quality and trust on Bank Mandiri KC Tanjung Pandan customer satisfaction in using the Livin' by Mandiri application. The research method used in the study used a quantitative approach through a questionnaire in collecting data on 100 customer respondents. The results of the study found that there is a positive significance effect of the quality of the accounting information system on customer satisfaction in using the Livin' by Mandiri application based on the availability or availability indicator through a quality of up-to-date and timely information as well as the trust variable has a positive significance effect on customer satisfaction in the ability or ability indicator through a quality of service that provides a quick and responsive response to problems or use of the application system. In addition, simultaneously or together there is a positive significance effect of the variables of accounting information system quality and trust on customer satisfaction in using the Livin' by Mandiri application.

Keywords: *Information System Quality; Accounting Information System; Trust; Customer Satisfaction; Livin' by Mandiri*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang begitu pesat memotivasi organisasi dan perusahaan untuk mengembangkan sistem informasi dan teknologi. Sistem informasi memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan, sehingga membutuhkan informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan organisasi (Karina & Kusumawardhani, 2023). Teknologi dan sistem informasi menghasilkan data untuk memfasilitasi proses pemantauan dan penilaian, membantu organisasi dalam pengelolaan perencanaan jangka pendek, termasuk pembiayaan dan arus kas. Proses pengambilan keputusan melibatkan alokasi sumber daya. Informasi memiliki nilai ekonomi ketika dapat membantu dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya (Anggraini, 2023).

Seiring dengan kemajuan teknologi, sistem informasi berkembang menjadi sistem berbasis komputer untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan memfasilitasi akses yang mudah ke proses pengambilan keputusan. Apsari & Astika (2020) menyatakan bahwa kombinasi sistem informasi yang handal dan informasi yang berkualitas tinggi dapat secara efektif memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kinerja, sehingga mendorong adopsi teknologi informasi. Pencapaian kinerja dipengaruhi oleh tugas, tuntutan, dan kemampuan orang-orang di dalam organisasi, karena sistem informasi organisasi menyesuaikan dengan kebutuhan dan kompetensi individu secara spesifik (Hermawan & Hapsari, 2021).

Menurut Mutaufiq (2021) informasi memainkan peran penting dalam pemecahan masalah, pencapaian tujuan, menangkap peluang, dan pengambilan keputusan yang tepat di dalam organisasi. Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan pengolahan transaksi harian untuk mendukung fungsi operasi yang bersifat manajerial dan kegiatan strategi. Sistem ini menghasilkan laporan aktivitas untuk pihak-pihak yang berkepentingan. Laporan-laporan tersebut dapat dengan mudah diperoleh dengan menggunakan aplikasi Livin' Mandiri.

Bank-bank di Indonesia secara konsisten memperkenalkan pilihan-pilihan finansial yang lebih nyaman bagi nasabah seiring dengan kemajuan teknologi. Bank Mandiri menawarkan inovasi melalui aplikasi Livin. Sejak diluncurkan pada tahun 2021, aplikasi ini secara konsisten meningkatkan kinerjanya (Januarti & Suyatno, 2022). Fitur-fitur yang dihadirkan secara konsisten berkembang untuk meningkatkan kenyamanan konsumen. Livin' by Mandiri merupakan aplikasi mobile banking yang disediakan oleh Bank Mandiri untuk memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan secara efisien. Brand Livin' by Mandiri baru-baru ini telah mengalami transformasi, menggantikan desain lama yang berwarna biru dengan lambang baru yang berwarna kuning. Pembaruan ini juga mencakup pengenalan berbagai fitur baru (Satriady, 2022).

Aplikasi *Livin by Mandiri* merupakan sebuah aplikasi *e-banking* yang menawarkan sebuah inovasi system perbankan, dalam memberikan efisiensi kemudahan transaksi ataupun pelayanan nasabah, dimana pplikasi *e-banking* telah menjadi bagian integral dari industri perbankan. Dengan meningkatnya jumlah pengguna *smartphone* dan koneksi internet yang lebih cepat, *e-banking* telah menjadi alat utama bagi banyak nasabah untuk mengelola keuangan mereka (Antonov, Hassan, & Nurisnaini, 2022).

Aplikasi *e-banking* adalah aplikasi yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara online melalui perangkat elektronik seperti komputer, *smartphone*, atau tablet. Aplikasi *e-banking* dapat memberikan berbagai manfaat bagi nasabah, seperti kemudahan, kecepatan, kenyamanan, dan efisiensi (Nugraheni & Sutedjo, 2022). Namun, aplikasi *e-banking* juga memiliki tantangan, seperti kualitas layanan, keamanan, dan kepercayaan seperti halnya dalam penelitian Tyanisa & Hasanah (2022) yang menelaah pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank dalam transaksi sehari-hari yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai

variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen dan menunjukkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian sebelumnya Anggraeni & Muslim (2022) meneliti tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*. Hasil penelitiannya adalah kualitas sistem informasi akuntansi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Selain itu penelitian Nugraheni & Sutedjo (2022) meneliti tentang pengaruh internet banking dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank. Hasil penelitiannya adalah pengaruh internet banking dan kepercayaan terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pengguna sistem informasi *mobile banking*. Selain itu penelitian Alfiani et al. (2022) yang menelaah faktor-faktor dalam kepuasan dan implikasi dalam sistem informasi akuntansi menemukan bahwa variabel kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu baik secara parsial maupun simultan.

Perbedaan hasil kedua penelitian di atas menimbulkan interaksi modifikasi berbagai variabel yang berpengaruh dalam sistem perbankan melalui sebuah sistem teknologi, berdasarkan landasan penelitian tersebut memunculkan keingintahuan interaksi berbagai variabel yang diperlukan penelitian lebih lanjut. Berdasarkan penelitian Anggraeni & Muslim (2022) yaitu bahwa hanya meneliti beberapa tidak dapat digeneralisasi secara umum, maka dalam penelitian ini berusaha menjawab analisis modifikasi lanjutan dari berbagai faktor variabel dengan memperluas sampel di dunia perbankan yaitu pada bank di Semarang. Mengikuti permasalahan tersebut, maka penulis terdorong untuk melakukan sebuah penelitian dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh signifikansi kualitas sistem informasi akuntansi dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Livin by Mandiri* PT Bank Mandiri (Persero) Tbk pada pengguna nasabah Cabang Tanjung Pandan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan strategi penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif bertujuan untuk membangun suatu teori yang dapat digunakan untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu peristiwa, penelitian asosiatif bertujuan untuk membangun hubungan antara atau antar variabel (Nabila et al., 2023). Untuk mengumpulkan, mengevaluasi, dan mengolah data lebih lanjut sesuai dengan teori yang telah diteliti, maka data penelitian ini harus sesuai dengan permasalahan dengan tujuan yang telah ditentukan (Ria & Susilo, 2023). Untuk membangun suatu teori yang dapat menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan suatu fenomena, harus ada variabel bebas yang mempengaruhi dan variabel terikat yang dipengaruhi, dimana untuk menguji hipotesis penelitian ini menggunakan analisa regresi sederhana maupun berganda (Madani et al., 2023). Dengan menggunakan analisa statistik ini maka akan diketahui pengaruh antara variabel bebas yaitu sistem informasi akuntansi (X_1) dan kepercayaan (X_2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Livin by Mandiri* PT Bank Mandiri (Persero) pada pengguna nasabah Cabang Tanjung Pandan.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Jakarta. Dalam sebuah penelitian dengan populasi yang besar, biasanya peneliti mengalami kesulitan apabila harus mempelajari seluruh yang berada pada populasi. Oleh sebab itu, penelitian cukup dilakukan terhadap sampel penelitian. Sampel penelitian yaitu komponen dari kuantitas serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Nuryanti et al., 2023). Metode pengambilan sampel dilakukan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* atau *sampling purposive*, memanfaatkan variabel penelitian untuk mengumpulkan data, analisis data bersifat kuantitatif (Qadrina et al., 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Salah satu langkah penting dalam menentukan apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian yang dievaluasi secara empiris dengan menggunakan data dan teknik statistik untuk menentukan hubungan antar variabel penelitian adalah analisis uji hipotesis. Analisis uji hipotesis berguna untuk menentukan apakah variabel independen-kualitas sistem informasi akuntansi dan kepercayaan-memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen-kepuasan pelanggan-saat menganalisis hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan tingkat kepuasan. Berbagai teknik statistik, termasuk uji t dan uji F , dapat digunakan untuk menganalisis uji hipotesis.

Analisis Hasil Uji t

Dalam menelaah pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, analisis uji t digunakan untuk menguji apakah ada perbedaan yang signifikan antara rata-rata kepuasan nasabah yang menggunakan sistem informasi akuntansi dengan kualitas tinggi dan rendah, atau antara rata-rata kepuasan nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi dan rendah. Analisis uji t juga dapat digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan dari kualitas sistem informasi akuntansi atau kepercayaan terhadap kepuasan nasabah secara parsial dalam model regresi.

Tabel 1. Hasil Analisis Uji t Data Penelitian

	N	Asymp. Sig.	Kriteria	Deskripsi
Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1)	100	0.00	< 0.05	Terdapat Pengaruh Signifikan
Kepercayaan (X2)	100	0.00	< 0.05	Terdapat Pengaruh Signifikan

Metode Uji-t

Sumber: data diolah menggunakan SPSS 25

Berdasarkan hasil analisis olah data uji t diketahui secara parsial nilai signifikansi untuk variabel independen yaitu kualitas sistem informasi akuntansi (X1) sebesar 0.00 lebih kecil dari kriteria 0.05 sehingga memiliki pengaruh signifikansi terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) maka hipotesis H1 diterima dan dapat terbukti. Selanjutnya untuk variabel independen yaitu kepercayaan (X2) memiliki nilai signifikansi 0.00 lebih kecil dari kriteria 0.05 sehingga dapat disimpulkan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y) maka H2 dapat terbukti atau diterima.

Analisis Hasil Uji F

Dalam menelaah pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, analisis uji F dapat digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan dari kualitas sistem informasi akuntansi dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Berikut di bawah ini table pemaparan hasil analisis olah data yang telah dilakukan.

Tabel 2. Hasil Analisis Uji F Data Penelitian

	N	Asymp. Sig	Kriteria	Deskripsi
Variabel Dependen dan Independen Data Penelitian Metode Uji F	100	0.00	< 0.05	Terdapat Pengaruh Signifikan

Berdasarkan tabel IV.5 di atas, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar $0.00 < 0.05$ sehingga membuktikan bahwa hipotesis H3 diterima, yang artinya secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas system informasi akuntansi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada penggunaan aplikasi *Livin by Mandiri*.

Analisis Hasil Koefisien Determinansi

Analisis koefisien determinansi adalah alat statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam model regresi. Koefisien determinansi, juga dikenal sebagai R-squared, adalah angka numerik yang berkisar antara 0 hingga 1. Koefisien determinansi mengukur proporsi variabilitas dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan variabel independen. Nilai R-squared yang lebih tinggi mengindikasikan model regresi yang lebih kuat dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian.

Analisis koefisien determinansi digunakan untuk menilai dampak gabungan dari kualitas sistem informasi akuntansi dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan ketika menilai pengaruhnya. Berikut ini adalah hasil analisis pengolahan data mengenai koefisien determinansi.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinansi Data Penelitian

	N	R.Square	Persentase	Deskripsi
Variabel Dependen dan Independen Data Penelitian Metode R.Square	100	0.86	86%	Variabel independen memiliki pengaruh signifikansi 86% terhadap variabel dependen

Sumber: data diolah menggunakan SPSS 25

Hasil analisis pengolahan data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yaitu variabel kualitas sistem informasi akuntansi (X1) dan variabel kepercayaan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan yaitu sebesar 0,86. Nilai R-squared yang mendekati 1 menunjukkan bahwa model regresi tersebut efektif menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Kualitas sistem informasi akuntansi dan kepercayaan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Atau dengan kata lain, model regresi secara efektif menjelaskan korelasi sebesar 86% antara variabel independen dan dependen.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Livin' by Mandiri*

Kualitas sistem informasi akuntansi sebagai ukuran seberapa baik sistem informasi akuntansi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas perangkat keras, perangkat lunak, data, proses, dan layanan yang dimiliki oleh aplikasi *Livin' by Mandiri* dan mengadopsi prinsip-prinsip kualitas SIA ini, menghasilkan kepuasan pengguna yang tinggi (Anggraeni & Muslim, 2022).

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri*, dimana kualitas sistem informasi akuntansi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* dengan beberapa cara, seperti:

- a. Kualitas sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas pengguna dalam mengelola keuangan mereka. Jika sistem informasi akuntansi dapat menyediakan informasi yang akurat, lengkap, tepat waktu, dan mudah dipahami, maka pengguna akan merasa puas dengan aplikasi *Livin' by Mandiri*.
- b. Kualitas sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi *Livin' by Mandiri*. Jika sistem informasi akuntansi dapat menjamin keamanan, kerahasiaan, dan integritas data pengguna, maka pengguna akan merasa aman dan nyaman menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri*.
- c. Kualitas sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan nilai tambah dan keunggulan bersaing aplikasi *Livin' by Mandiri*. Jika sistem informasi akuntansi dapat menyediakan fitur-fitur yang inovatif, fleksibel, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka pengguna akan merasa tertarik dan terpikat dengan aplikasi *Livin' by Mandiri*.

Seperti dari hasil analisis deskripsi statistik yang telah dilakukan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dalam menelaah kepuasan nasabah memiliki indikator yang berpengaruh tinggi yaitu pada aspek isi atau konten dan format yang dihadirkan dalam sistem aplikasi *Livin' by Mandiri* itu sendiri. Isi atau konten merujuk pada informasi yang disajikan dalam sistem Pengetahuan akuntansi adalah kegiatan mengetahui seni atau disiplin yang menyediakan informasi yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan identifikasi, pencatatan, penggolongan, pengikhtisaran, pengkomunikasian dan pelaporan atas suatu transaksi bagi pengguna yang berkepentingan secara efisien dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan suatu organisasi dengan cara sedemikian rupa, sistematis dari segi isi, dan berdasarkan standar yang diakui umum (Gunawan et al., 2023).

Format, di sisi lain, merujuk pada cara informasi disajikan. Informasi akuntansi harus disajikan dalam format yang sesuai dengan standarisasi akuntansi perusahaan (SAP) yang berlaku di Indonesia. SAP biasanya memiliki format penyajian yang mudah dimengerti oleh pengguna kualitas sistem informasi akuntansi (Tyanisa & Hasanah, 2022). Oleh karena itu, hubungan antara indikator isi atau konten dan format dengan Kualitas SIA sangat erat. Konten dan format yang baik akan meningkatkan fleksibilitas dan efektivitas sistem, sehingga meningkatkan kualitas SIA.

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat sangat dipengaruhi oleh dua aspek utama: isi atau konten informasi yang disajikan oleh sistem dan format penyajian informasi, hubungan antara kedua aspek ini dan kualitas SIA:

- a. Isi atau Konten Informasi:
 - 1) Ketepatan Informasi: Isi informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna sangat penting. Kesalahan atau ketidakakuratan dalam informasi akuntansi dapat menyebabkan keputusan yang salah, dan ini akan mempengaruhi kualitas SIA secara keseluruhan.
 - 2) Relevansi Informasi: Informasi yang disajikan harus relevan dengan tujuan pengguna. Misalnya, manajer perlu mendapatkan informasi yang berbeda dengan auditor. Jika SIA memberikan informasi yang tidak relevan, maka kualitasnya akan terpengaruh.
 - 3) Kelengkapan Informasi: Kualitas SIA juga dipengaruhi oleh sejauh mana informasi yang diperlukan tersedia dalam sistem. Jika beberapa informasi penting hilang, hal ini dapat mengurangi kualitas SIA.
- b. Format Penyajian Informasi:

- 1) Kemudahan Navigasi: Format penyajian informasi harus memudahkan pengguna dalam menavigasi sistem. Tampilan yang buruk atau tidak intuitif dapat mengurangi kualitas SIA karena pengguna akan kesulitan dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan.
- 2) Kejelasan dan Keterbacaan: Informasi yang disajikan harus jelas dan mudah dibaca. Font yang terlalu kecil, warna yang sulit dibaca, atau tampilan yang berantakan dapat mengganggu pemahaman dan penggunaan SIA.
- 3) Fleksibilitas dan Kustomisasi: SIA yang berkualitas harus memberikan fleksibilitas kepada pengguna untuk menyesuaikan format penyajian informasi sesuai dengan preferensi mereka. Kemampuan untuk menyesuaikan laporan atau tampilan akan meningkatkan kualitas SIA.

Kualitas SIA yang baik menggabungkan kedua aspek ini dengan baik. Informasi yang tepat disajikan dalam format yang mudah dimengerti dan dapat disesuaikan sesuai kebutuhan pengguna. Dalam konteks ini, penting untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna SIA untuk memastikan bahwa isi dan formatnya memenuhi harapan nasabah maupun pengguna aplikasi *Live by Mandiri*.

Selain itu, perkembangan teknologi juga dapat memengaruhi kualitas SIA. Penggunaan teknologi terbaru, seperti analisis data cerdas atau tampilan interaktif, dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kualitas SIA secara keseluruhan karena Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang berkualitas memiliki banyak manfaat, di antaranya (Anggraeni & Muslim, 2022):

- a. Efektivitas dan efisiensi, SIA dapat memberikan efektivitas dan efisiensi dalam pengumpulan dan penyajian informasi finansial perusahaan. Sistem ini juga dapat membuat proses akuntansi menjadi otomatis, sehingga mempercepat proses pengolahan data;
- b. Pengambilan keputusan, SIA membantu dalam proses pengambilan keputusan untuk memecahkan suatu masalah pada perusahaan. Informasi yang dihasilkan oleh SIA dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan terkait perencanaan dan pengendalian bisnis;
- c. Klasifikasi data, SIA memudahkan klasifikasi data-data keuangan perusahaan, seperti transaksi penjualan, pembelian, dan biaya produksi;
- d. Penyusunan anggaran, SIA meningkatkan kualitas penyusunan anggaran produksi dan mengurangi pengeluaran yang tidak diperlukan;
- e. Komunikasi data keuangan, SIA mempermudah interaksi dan komunikasi data keuangan antar departemen;
- f. Perlindungan data, SIA dapat membantu perusahaan melindungi data keuangan yang sangat sensitif.

Dengan demikian, SIA yang berkualitas dapat meningkatkan efisiensi operasional, mendukung pengambilan keputusan, dan melindungi data penting perusahaan (Ananto et al., 2023). Berikut adalah beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) (Teruna et al., 2023):

- a. **Integrasi Sistem:** Integrasi sistem informasi merupakan suatu proses teknik menggabungkan berbagai komponen atau subsistem menjadi satu kesatuan sistem yang besar. Sistem terintegrasi menjadi solusi tepat bagi perusahaan yang memiliki kesulitan dalam mengoperasikan beberapa subsistem terpisah.
- b. **Penerapan Karakteristik Kualitas Informasi Akuntansi:** Beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah:
 - 1) Identifikasi dan ekstrak informasi relevan
 - 2) Memeriksa keandalan informasi
 - 3) Melakukan verifikasi informasi
 - 4) Analisis informasi

- 5) Membandingkan informasi
- c. **Meningkatkan Proses Pengambilan Keputusan:** Beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah:
 - 1) Mengidentifikasi masalah
 - 2) Mengumpulkan informasi dan memberi penjelasan
 - 3) Menentukan alternatif-alternatif penyelesaian masalah
 - 4) Memilih solusi yang tepat
 - 5) Menjalankan solusi yang telah dipilih

Dengan menerapkan langkah-langkah di atas, kualitas SIA diharapkan dapat meningkat sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah terutama dalam sistem yang dimiliki oleh aplikasi *Livin by Mandiri*.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Livin' by Mandiri*

Kepercayaan (atau seringkali disebut sebagai "*Trustworthiness*") merupakan sejauh mana pengguna aplikasi Livin by Mandiri percaya bahwa sebuah sistem atau aplikasi akan berfungsi sesuai dengan ekspektasi mereka tanpa menimbulkan masalah atau risiko yang tidak diinginkan (Nugraheni & Sutedjo, 2022).

Dalam konteks "*Aplikasi Livin' by Mandiri*", jika aplikasi ini dapat membangun kepercayaan yang kuat di antara penggunanya, maka akan ada dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Faktor-faktor seperti keamanan transaksi, privasi data, responsivitas layanan pelanggan, dan keteguhan aplikasi dalam menghadapi isu atau masalah akan sangat mempengaruhi kepercayaan dan, oleh karena itu, kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis olah data pada sub bab sebelumnya diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikansi positif dari kepercayaan terhadap kepuasan nasabah karena dapat meningkatkan rasa nyaman dan aman pengguna dalam menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Jika pengguna merasa bahwa aplikasi *Livin' by Mandiri* dapat melindungi data dan transaksi mereka dari risiko kebocoran, penipuan, atau gangguan, maka pengguna akan merasa puas dengan aplikasi Livin' by Mandiri. Selain itu variabel kepercayaan dapat meningkatkan rasa percaya diri dan yakin pengguna dalam mengambil keputusan keuangan. Nasabah yang merasa bahwa aplikasi *Livin' by Mandiri* dapat memberikan informasi dan layanan yang akurat, lengkap, dan terpercaya, maka pengguna akan merasa puas sehingga memunculkan rasa hormat dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi Livin' by Mandiri karena dapat menepati janji, tanggung jawab, dan harapan mereka dengan aplikasi Livin' by Mandiri (Ahmad, Siswadi, & Sarmigi, 2022).

Hal ini sesuai dengan hasil analisis deskripsi statistik data yang telah dilakukan, dimana dalam kepercayaan terdapat indikator ketersediaan (*availability*) yang menjadi faktor penting yang mendapat respon tertinggi dari responden penelitian. Ketersediaan dalam konteks aplikasi *Livin' by Mandiri* mengacu pada kemampuan aplikasi untuk diakses dan digunakan oleh nasabah kapan saja mereka membutuhkannya tanpa mengalami gangguan atau *downtime* yang signifikan. Dalam konteks kepercayaan dan kepuasan, ketersediaan adalah salah satu indikator utama. Berikut adalah hubungan ketersediaan sebagai indikator kepercayaan dalam kepuasan nasabah:

- a. Aksesibilitas yang Konstan: Nasabah mengharapkan aplikasi mobile banking selalu tersedia kapan saja mereka ingin melakukan transaksi, memeriksa saldo, atau menggunakan fitur lainnya. Jika aplikasi sering mengalami downtime atau gangguan, ini dapat menimbulkan keraguan dan ketidakpercayaan.
- b. Efisiensi Waktu: Salah satu alasan utama orang menggunakan mobile banking adalah untuk kemudahan dan efisiensi waktu. Dengan aksesibilitas yang konstan, nasabah dapat mengandalkan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan perbankan mereka tanpa harus pergi ke cabang fisik, sehingga meningkatkan kepuasan.

- c. Kepercayaan terhadap Institusi: Ketersediaan aplikasi yang konsisten mencerminkan profesionalisme dan keandalan institusi perbankan. Jika aplikasi seringkali tidak tersedia, ini dapat merusak reputasi bank di mata nasabah.
- d. Risiko Transaksi: *Downtime* atau gangguan yang tidak terduga dapat menimbulkan risiko transaksi, seperti transfer uang yang terhenti di tengah jalan atau informasi saldo yang tidak akurat. Ketersediaan yang konsisten mengurangi risiko ini, meningkatkan kepercayaan nasabah.
- e. Rekomendasi dan Retensi: Nasabah yang puas dengan ketersediaan aplikasi lebih mungkin untuk merekomendasikannya kepada orang lain dan tetap setia sebagai pelanggan. Ini adalah indikator langsung dari kepuasan nasabah.
- f. Dampak Psikologis: Mengalami gangguan atau *downtime* saat memerlukan layanan dengan cepat //dapat menimbulkan stres atau kekecewaan bagi nasabah. Sebaliknya, ketersediaan yang konsisten menimbulkan rasa aman dan kenyamanan.

Untuk aplikasi *Livin by Mandiri*, ketersediaan merupakan salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan. Jika nasabah merasa bahwa mereka dapat mengandalkan aplikasi kapan saja mereka membutuhkannya, ini secara signifikan akan meningkatkan kepuasan mereka. Bagi bank, memastikan ketersediaan aplikasi yang konsisten harus menjadi prioritas utama dalam strategi digital mereka (Misbahuddin, Akil, & Syarifuddin, 2023).

Untuk meningkatkan kualitas kepercayaan aplikasi *Livin' by Mandiri*, ada beberapa hal yang dapat dilakukan, seperti:

- a. Meningkatkan keamanan dan perlindungan data pengguna, misalnya dengan menggunakan enkripsi, autentikasi, firewall, dan antivirus yang canggih dan terbaru. Hal ini dapat mengurangi risiko kebocoran, penipuan, atau gangguan yang dapat merugikan pengguna.
- b. Meningkatkan kredibilitas dan reputasi aplikasi *Livin' by Mandiri*, misalnya dengan menyediakan informasi yang akurat, lengkap, dan terpercaya tentang produk dan layanan yang ditawarkan. Hal ini dapat meningkatkan rasa percaya diri dan yakin pengguna dalam mengambil keputusan keuangan.
- c. Meningkatkan tanggung jawab dan keterbukaan aplikasi *Livin' by Mandiri*, misalnya dengan memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional kepada pengguna. Hal ini dapat meningkatkan rasa hormat dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi *Livin' by Mandiri*.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Livin' by Mandiri*

Berdasarkan hasil analisis pada sub bab sebelumnya diketahui bahwa terdapat pengaruh simultan dari kualitas sistem informasi akuntansi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada aplikasi *Livin by Mandiri*, di mana dalam konteks aplikasi finansial, kepercayaan dan kualitas SIA adalah dua aspek yang saling berkaitan yaitu aplikasi sering mengalami kesalahan atau downtime, hal ini tidak hanya menunjukkan rendahnya kualitas SIA, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Sebaliknya, aplikasi yang memiliki keamanan informasi yang tinggi (sebuah indikator dari kualitas SIA yang baik) akan meningkatkan kepercayaan pengguna bahwa data mereka aman.

Oleh karena itu, kedua faktor ini mungkin memiliki efek kumulatif pada kepuasan pengguna. Aplikasi yang memiliki kualitas SIA yang tinggi dan membangun kepercayaan yang kuat dengan pengguna kemungkinan akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan aplikasi yang hanya kuat dalam satu aspek saja. Dalam konteks perbankan atau sektor keuangan, memahami hubungan antara kualitas SIA, kepercayaan, dan kepuasan nasabah adalah kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan basis

nasabah. Institusi yang ingin berhasil dalam lingkungan yang kompetitif harus memprioritaskan kedua faktor ini untuk memastikan kepuasan nasabah yang tinggi.

Hubungan antara Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan Kepercayaan Nasabah dalam konteks perbankan atau industri keuangan sangat penting (Anggraeni & Muslim, 2022). Kualitas SIA dapat berdampak signifikan pada tingkat kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan tersebut. Berikut adalah bagaimana kedua faktor ini saling berhubungan:

a. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (SIA):

- 1) Ketepatan Informasi: SIA yang berkualitas harus memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Jika informasi yang diberikan oleh sistem sering kali salah atau tidak tepat, hal ini dapat mengurangi kepercayaan nasabah.
- 2) Kelengkapan Informasi: Informasi yang lengkap dan komprehensif penting bagi nasabah. SIA yang baik harus mampu memberikan semua informasi yang diperlukan untuk memahami transaksi dan keuangan mereka. Jika informasi yang diberikan tidak lengkap, nasabah mungkin merasa kurang percaya.
- 3) Keamanan Informasi: Kualitas SIA juga mencakup keamanan data. Nasabah harus yakin bahwa data mereka aman dan dilindungi dari akses yang tidak sah. SIA yang rentan terhadap pelanggaran keamanan dapat merusak kepercayaan nasabah.

b. Kepercayaan Nasabah:

- 1) Kepercayaan terhadap Keamanan: Nasabah harus merasa bahwa lembaga keuangan tersebut dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi mereka. Kepercayaan terhadap keamanan adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan.
- 2) Kepercayaan terhadap Integritas: Nasabah harus memiliki kepercayaan bahwa lembaga keuangan akan berperilaku dengan integritas dan etika yang tinggi dalam semua transaksi dan layanan yang disediakan.
- 3) Responsif dan Profesional: Nasabah ingin merasa diperlakukan secara profesional dan mendapatkan tanggapan yang cepat jika mereka menghadapi masalah atau memiliki pertanyaan. Kepercayaan dalam hal ini dapat dipengaruhi oleh bagaimana lembaga keuangan merespons dan berinteraksi dengan nasabahnya.

Hubungan Kualitas SIA dan Kepercayaan Nasabah yang baik, seperti ketepatan informasi, keamanan data, dan kelengkapan informasi, dapat membantu membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah, dimana kepada lembaga keuangan dapat diperkuat oleh kualitas SIA yang baik (Hasanah et al., 2023). Jika nasabah melihat bahwa informasi yang diberikan oleh sistem akuntansi dapat diandalkan dan aman, mereka cenderung merasa lebih percaya (Pambudi & Soliha, 2021). Sebaliknya, jika ada ketidakpastian atau keraguan mengenai kualitas SIA, hal ini dapat merusak kepercayaan nasabah. Kepercayaan yang kuat dapat menghasilkan hubungan yang lebih lama dan lebih erat antara nasabah dan lembaga keuangan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Antonov et al., 2022).

Penting bagi lembaga keuangan untuk memastikan bahwa SIA mereka memiliki kualitas yang baik dan memprioritaskan keamanan, integritas, dan responsifitas terhadap nasabah. Ini akan membantu membangun dan memelihara kepercayaan nasabah, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan nasabah dan kesetiaan mereka terhadap lembaga tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kajian variabel penelitian tersebut, berikut merupakan kesimpulan dalam penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut: Terdapat pengaruh

signifikansi positif dari kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* berdasarkan indikator ketersediaan atau *availability* melalui suatu kualitas informasi terbaru dan tepat waktu. Terdapat pengaruh signifikansi positif dari variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* berdasarkan indikator kemampuan atau *ability* melalui suatu kualitas layanan yang memberikan respon cepat dan tanggap terhadap permasalahan atau penggunaan sistem aplikasi. Secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh signifikansi positif dari variabel kualitas sistem informasi akuntansi dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diketahui bahwa pengaruh atau hubungan interaksi dua variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah sebesar 86%.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M., Siswadi, F., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari. *JBEE : Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 4(1), 49–62. Retrieved from <https://journal.shantibhuana.ac.id/index.php/bee/article/view/411>
- Alfiani, L., Septiawan, B., & Suratman, S. S. (2022). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(1), 47–61. <https://doi.org/10.22219/jaa.v5i1.17962>
- Anggraeni, D., & Muslim, A. I. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank BCA KCP Banda. *Review of Accounting and Business*, 3(2), 170–181.
- Anggraini, N. S. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi, Pengendalian Internal dan Kompetensi Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 4(1), 28–39.
- Antonov, M. P. I., Hassan, F. Z., & Nurisnaini, N. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-Hari. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(2), 189–198. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i2.1458>
- Januarti, O., & Suyatno, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Livin By Mandiri Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Di Banjarmasin Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 11(2), 1. <https://doi.org/10.20527/jbp.v11i2.14996>
- Misbahuddin, Akil, N., & Syarifuddin, U. (2023). Pengaruh Hubungan, Emphaty, Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. *Movere Journal*, 5(1), 13–21. Retrieved from <http://ojs.stie-tdn.ac.id/index.php/mv>
- Nugraheni, A., & Sutedjo, B. (2022). Pengaruh Internet Banking dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah di BCA Pemuda Semarang. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(2), 2022–2222. Retrieved from <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2084>
- Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *MINISTAL: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(1), 1–18. <https://doi.org/10.54259/ministal.v1i1.311>

- Tyanisa, F., & Hasanah, N. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta). *Prosiding SNAM PNJ*, 19, 1–19.
- Ananto, R., Putra, S. S., & Digidowiseiso, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Purna Jual Lampu Merk Hori Terhadap Keputusan Pembelian PT. Fokus Dayautama Di Jakarta Timur. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2720–2729.
- Gunawan, A., Ningsih, S., & Lantana, D. A. (2023). *Pengantar Basis Data*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Hasanah, N., Putra, S. S., & Digidowiseiso, K. (2023). Pengaruh Service Quality, Trust dan Customer Satisfaction Terhadap Behavioural Intention Nasabah Tabungan BTN Batara pada Bank BTN KC Depok. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 8927–8934.
- Karina, A., & Kusumawardhani, F. (2023). Analysis of Solvability, Liquidity, and Company Size on Audit Delay with Audit Quality as Moderation. *JRAK*, 15(2), 209–218.
- Madani, A. U., Karyatun, S., & Digidowiseiso, K. (2023). The influence of product quality, brand image, and price perception on the purchase decision of Honda Vario Motorcycles in Depok. *International Journal of Economics, Management, Business, And Social Science (Ijembis)*, 3(1), 169–176.
- Nabila, N. A., Putra, S. S., & Digidowiseiso, K. D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Nu Greantea. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2759–2766.
- Nuryanti, A. F., Putra, S. S., & Digidowiseiso, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Word Of Mouth Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Tas Texas Collection Ditoko Texas Collection Jakarta Timur. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2749–2758.
- Qadrina, S., Putra, S. S., & Digidowiseiso, K. (2023). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Minuman Boba Pada Usaha Aus di Bangka, Pela Mampang, Jakarta Selatan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 8996–9005.
- Ria, R., & Susilo, B. (2023). Intensi Penggunaan Teknologi Cloud Accounting Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 8(1), 261–271.
- Teruna, D., Asyari, A., & Putra, S. S. (2023). PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN JUMLAH OUTLET TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN LEPAS PT XYZ. *Jurnal USAHA*, 4(1), 95–109.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)