

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Digitalisasi berfungsi sebagai pendorong transformasi di tengah arus globalisasi serta kemajuan teknologi yang pesat. Fenomena ini memberikan dampak signifikan terhadap dimensi ekonomi dan pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (SIA), di mana adopsi teknologi informasi menjadi instrumen krusial dalam meningkatkan akurasi serta relevansi data keuangan modern (Tan et al., 2024). SIA berperan sebagai fondasi esensial bagi operasional lembaga keuangan syariah, termasuk Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal wa Tamwil (BMT), guna meningkatkan efisiensi operasional dan mutu laporan keuangan. SIA ini telah berkembang dari sistem berbasis manual ke sistem otomatis. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan keakuratan dan kecepatan pengolahan data, tetapi juga mengubah fungsi akuntan dalam organisasi dari hanya mencatat transaksi menjadi analisis dalam perencanaan bisnis berbasis data (Novida, 2025).

KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera telah mengimplementasikan *Integrated Banking System Solution* (IBSS) sebagai SIA untuk mendukung efisiensi proses transaksi dan pelaporan akuntansi. Namun demikian, kesuksesan implementasi teknologi sistem tidak hanya diukur melalui perspektif dengan aspek fungsionalitas teknologi, tetapi juga dari tingkat kepuasan penggunaannya (Nielsen, 1993). DeLone & McLean (2003) menyatakan bahwa: Kegunaan tidak hanya berkaitan dengan seberapa bagus sisi teknis antarmuka, tetapi juga seberapa baik antarmuka itu memenuhi apa yang orang butuhkan dan harapkan, sehingga membuat mereka lebih puas dan lebih produktif. Selaras dengan hal tersebut, kepuasan pengguna merupakan sebuah parameter fundamental yang memiliki korelasi signifikan terhadap intensitas serta keberlanjutan pemanfaatan suatu sistem yang efektif dan berkelanjutan, yang pada gilirannya akan memengaruhi kinerja seluruh organisasi (Listanto et al., 2017).

Implementasi IBSS ini menandai transisi dari cara manual ke sistem digital, namun dalam pengoperasiannya masih muncul fenomena berupa residu ketidakpuasan pengguna. Meskipun sistem telah meningkatkan efisiensi dibandingkan metode manual, pengguna masih merasakan hambatan signifikan terutama saat akses pada jam ramai. Situasi tersebut menimbulkan harapan dari pengguna agar sistem memiliki kecepatan akses yang lebih baik, lebih mudah digunakan, serta didukung menu dan proses pelaporan yang lebih sederhana. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan pengguna merujuk pada seluruh karyawan yang menggunakan SIA IBSS dalam operasional harian di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera, bukan nasabah.

Kepuasan pengguna SIA merupakan ukuran subjektif yang menggambarkan pandangan individu mengenai nilai sistem dalam membantu aktivitas sehari-hari (DeLone & McLean, 2003). Kepuasan ini berdasarkan pada dua kepercayaan dasar yang pertama ada persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) seberapa jauh pengguna percaya kalau sistem ini bisa membantu mereka bekerja dengan lebih baik, dan yang kedua persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) keyakinan bahwa sistem ini dapat dioperasikan tanpa upaya atau kesulitan (Davis, 1989). Dalam konteks lembaga keuangan syariah, Amalia (2022) menyatakan bahwa dukungan manajemen tertinggi dan keterampilan teknis personal pengguna yang memakai SIA sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIA. Dukungan tersebut sangat penting karena memastikan tersedianya sumber daya, pelatihan, dan dedikasi dari organisasi untuk menerapkan SIA yang efektif. Oleh karena itu, di institusi seperti KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera, di mana transaksi dan layanan keuangan syariah terus bertambah, menjaga kepuasan pengguna sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan nasabah dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Hidayat, 2024).

Secara umum, keberhasilan implementasi SIA di berbagai sektor sering kali diukur melalui tingkat kepuasan penggunaannya, pernyataan ini secara teoritis didukung oleh Model Sukses Sistem Informasi (DeLone & McLean, 2003). Kepuasan pengguna ini dipengaruhi oleh beberapa faktor dengan tiga

dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Buzin et al., 1978). Ketidakpuasan yang timbul dari salah satu atau keseluruhan dimensi tersebut berpotensi menghambat produktivitas dan mengganggu pencapaian tujuan bisnis organisasi.

Kualitas sistem merupakan pilar utama dalam keberhasilan SIA, dimana keandalan teknis dan kemudahan penggunaan menjadi fondasi bagi persepsi positif pengguna (DeLone & McLean, 2003). Secara teoritis, sistem yang berkualitas tinggi seharusnya mampu memberikan stabilitas dan kecepatan akses yang konsisten guna mendukung produktivitas organisasi. Namun, fenomena yang terjadi di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera menunjukkan adanya kesenjangan antara performa sistem dengan kebutuhan operasional. Hal ini teridentifikasi melalui dua sumber data primer yang menunjukkan permasalahan pada dimensi keandalan dan efisiensi sistem. Pertama, berdasarkan observasi awal peneliti di lapangan, ditemukan bukti fisik berupa penurunan kecepatan respon serta *loading time* yang melambat secara signifikan, terutama pada jam sibuk saat pengguna melakukan pengunduhan laporan keuangan. Kedua, berdasarkan wawancara pra-penelitian dengan Bapak Desra Adzevan Wibowo selaku Manajer Cabang KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera, ditemukan bahwa pengguna sering mengalami insiden SIA IBSS yang keluar secara tiba-tiba (*log out*) saat sedang memproses transaksi. Masalah stabilitas ini diperburuk oleh kompleksitas menu yang dirasa kurang praktis, sehingga menghambat alur kerja karyawan. Kondisi ini mempertegas bahwa indikator kemudahan penggunaan (*ease of use*), fungsionalitas (*functionality*) dan fleksibilitas (*flexibility*) pada SIA IBSS belum optimal, yang secara langsung berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera tersebut.

Kualitas informasi merupakan dimensi krusial yang menentukan kebermanfaatan sistem bagi penggunanya, di mana parameter utama seperti akurasi, kelengkapan, dan ketepatan waktu menjadi penentu tingkat kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Secara teoritis, output yang dihasilkan oleh sistem harus bersifat mandiri serta *real-time* guna mengoptimalkan proses

pengambilan keputusan yang akurat. Namun, di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera, fenomena lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara teori tersebut dengan kualitas output yang dihasilkan oleh SIA IBSS. Kesenjangan ini teridentifikasi melalui dua pendekatan pengumpulan data primer yang menyoroti masalah sinkronisasi dan komprehensivitas data. Pertama, berdasarkan observasi awal peneliti di lapangan, ditemukan bahwa laporan yang dihasilkan sistem sering tidak tersinkronisasi secara otomatis. Hal ini menghambat aspek ketepatan waktu dan akurasi, karena pengguna terpaksa melakukan tindakan refresh secara manual berulang kali untuk mendapatkan data terkini. Kedua, berdasarkan wawancara pra-penelitian dengan Bapak Desra Adzevan Wibowo selaku Manajer Cabang KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera, ditemukan bahwa output sistem belum sepenuhnya komprehensif, sehingga pengguna masih sering bergantung pada laporan manual tambahan atau konfirmasi antar departemen. Masalah ketidaklengkapan informasi ini secara langsung memengaruhi aspek kepercayaan pengguna terhadap sistem, karena informasi yang disajikan belum mampu memenuhi kebutuhan operasional secara mandiri dan menyeluruh. Kondisi tersebut secara langsung menghambat terpenuhinya indikator kebenaran (*correctness*), kegunaan (*usefulness*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Kualitas layanan yang mencakup responsivitas dan kompetensi dukungan teknis memegang peranan vital dalam menjamin keberlangsungan operasional serta kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Di lingkungan KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera, fenomena lapangan menunjukkan bahwa meskipun dukungan teknis telah tersedia, masih terdapat tantangan dalam memberikan rasa aman dan kepastian bagi pengguna saat menghadapi kendala sistem. Hal ini teridentifikasi berdasarkan observasi awal peneliti, yang menunjukkan masih tingginya ketergantungan pengguna pada bantuan teknis secara langsung untuk mendapatkan klarifikasi masalah yang lebih jelas. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya ruang perbaikan pada sisi kemudahan akses bantuan mandiri (*troubleshooting*) serta adanya tantangan pada aspek kecepatan perbaikan sistem yang dapat menurunkan rasa aman dan

kepercayaan pengguna terhadap ekosistem sistem tersebut. Temuan tersebut dipertegas berdasarkan hasil wawancara pra-penelitian dengan Bapak Desra Adzevan Wibowo selaku Manajer Cabang KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera, dimana ditemukan adanya kelambatan respon dari tim IT dalam menindaklanjuti laporan kendala teknis serta persepsi pengguna bahwa masukan terkait pengembangan SIA IBSS belum direspon dengan perbaikan yang cepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator dukungan teknis (*technical support*), infrastruktur jaringan (*network infrastructure*), dan keandalan (*reliability*) layanan dukungan masih memerlukan perbaikan signifikan guna meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap ekosistem SIA IBSS.

Meskipun SIA IBSS telah diimplementasikan dalam tiga tahun terakhir di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera, fakta di lapangan menunjukkan bahwa sistem ini masih menghadapi kendala infrastruktur dan teknis yang belum sepenuhnya stabil. Durasi implementasi tersebut seharusnya menjadi fase di mana sistem telah terintegrasi dengan baik, namun adanya kendala yang menetap berpotensi menghambat rutinitas operasional serta menurunkan efisiensi kerja karyawan secara luas. Oleh karena itu, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan menjadi sebuah urgensi bagi organisasi guna meminimalisir hambatan teknologi dan mencapai tingkat kepuasan pengguna yang lebih optimal.

Kajian literatur mengenai keterkaitan kualitas sistem dan kepuasan pengguna menunjukkan temuan yang beragam dan belum konsisten, sehingga memberikan landasan yang kuat untuk penelitian ini. Di satu sisi, penelitian oleh Nurlina et al. (2022) pada pengguna aplikasi perbankan di lingkungan Dinas Pendidikan serta (Indriyani et al., 2022) pada sistem informasi keuangan akademik menyimpulkan tidak adanya pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Ketidaksignifikanan diduga kuat dipengaruhi pada konteks bersifat administratif dan statis, di mana interaksi pengguna memiliki frekuensi yang cenderung rendah dan urgensi waktu yang

lebih fleksibel, sehingga pengguna memiliki toleransi yang lebih tinggi terhadap kendala teknis.

Di sisi lain, mayoritas penelitian menunjukkan hasil yang berkebalikan. Studi oleh Sari et al. (2023) pada sistem manajemen rumah sakit, riset oleh (Olivia & Purboyo, 2023) terhadap sistem e-Bupot Unifikasi, serta penelitian (Tanaya et al., 2023) pada aplikasi *e-commerce*, secara konsisten membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan hasil terjadi karena karakteristik sistem pada kelompok penelitian tersebut bersifat transaksional-intensif. Sistem *e-commerce*, pelaporan pajak, dan operasional rumah sakit menuntut stabilitas tinggi, kecepatan respons (*real-time*), dan keandalan data karena setiap detik keterlambatan berdampak langsung pada kegagalan transaksi atau penurunan kualitas pelayanan.

Kondisi tersebut sangat relevan dengan fenomena yang terjadi di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera, terutama terkait keluhan pengguna mengenai kelambatan respons sistem pada jam sibuk. Hal ini mengindikasikan bahwa latensi sistem merupakan elemen kritis dari kualitas yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna pada sistem yang berorientasi transaksi keuangan dan akuntansi. Sebagai lembaga keuangan mikro, sistem IBSS memiliki karakteristik beban kerja *transaksional-intensif* yang serupa dengan sistem *e-commerce* dan *e-Bupot*, namun sering kali dioperasikan dengan keterbatasan infrastruktur IT. Isu stabilitas seperti *unexpected log out* dan latensi pada operasional harian menjadi faktor krusial yang dapat menurunkan kinerja karyawan dalam melayani anggota secara cepat dan akurat. Berdasarkan inkonsistensi hasil dari penelitian terdahulu, penelitian ini diposisikan untuk memberikan klarifikasi lebih lanjut. Mengingat fungsi IBSS sebagai sistem transaksi rutin yang memiliki kemiripan karakteristik operasional dengan sektor bisnis digital, hipotesis penelitian ini cenderung mengarah pada adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera.

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIA merupakan faktor krusial dalam menunjang proses pengambilan keputusan manajerial dan operasional (Lubis & Lufriansyah, 2024). Merujuk pada kerangka teoretis DeLone & McLean (2003) menyatakan bahwa, kualitas informasi dievaluasi melalui tiga dimensi utama: kebenaran (*correctness*), kegunaan (*usefulness*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Ketiga dimensi ini secara teoretis menjadi anteseden penting yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem. Namun, observasi pada implementasi sistem IBSS di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera mengindikasikan adanya tantangan signifikan pada dimensi ketepatan waktu dan kelengkapan. Adanya isu latensi data, di mana laporan memerlukan pembaruan manual *refresh* untuk menampilkan informasi terkini. Keterbatasan ini memaksa pengguna untuk melakukan verifikasi silang dengan laporan manual atau meminta konfirmasi dari unit kerja lain sebelum mengambil keputusan. Akibatnya, efektivitas sistem IBSS sebagai alat bantu pengambilan keputusan yang andal menjadi berkurang dan menimbulkan pertanyaan mengenai dampak faktual kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dalam konteks ini.

Kajian literatur menunjukkan adanya konsensus akademik yang kuat mengenai hubungan positif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Temuan didukung secara konsisten oleh studi (Agustina et al., 2021) pada PT Indomarco Prismaatama, (Maryana et al., 2018) pada sistem Inaportnet dan AP2T PLN, (Layongan, 2022) pada software SAP di PT PLN Kotamobagu, (Maryana et al., 2019) pada pengguna jasa pengguna sistem aplikasi inaportnet, dan (Imana, 2021) pada pengguna aplikasi ISD. Meskipun penelitian-penelitian tersebut menemukan pengaruh positif signifikan, terdapat celah penelitian spesifik jika dikontraskan dengan kondisi di lokasi penelitian saat ini. Penelitian terdahulu mayoritas dilakukan pada sektor retail besar dan BUMN dengan infrastruktur IT yang mapan dan stabil. Sebaliknya, KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera mewakili sektor keuangan mikro dengan sistem yang bersifat transaksional-akut, namun memiliki keterbatasan infrastruktur yang menyebabkan kendala *delay* informasi. Karakter pengguna di KSPPS

BMT Nussa Ummat Sejahtera sebagai praktisi keuangan menuntut akurasi data yang instan demi memitigasi risiko selisih kas dan menjaga kepercayaan anggota. Dengan demikian, penelitian ini diposisikan untuk mengklarifikasi apakah dalam kondisi latensi sistem dan kendala infrastruktur IT, dimensi kualitas informasi tetap menjadi penentu utama kepuasan pengguna ataukah terdapat faktor adaptasi lain yang lebih dominan.

Kualitas layanan merupakan determinan krusial bagi kepuasan pengguna (Parasuraman et al., 2008). Meskipun panduan teknis telah disediakan oleh tim IT, pengguna masih sering memerlukan interaksi langsung untuk memperoleh klarifikasi, yang menyoroti pentingnya aspek dukungan personal. Isu sentral terletak pada aspek responsivitas (*responsiveness*), khususnya kecepatan tindak lanjut terhadap masukan atau laporan masalah terkait SIA IBSS. (DeLone & McLean, 2003) menyatakan bahwa, kualitas layanan elektronik dapat diukur melalui berbagai dimensi seperti: dukungan teknis (*technical support*), infrastruktur jaringan (*network infrastructure*), dan keandalan (*reliability*). Dalam konteks ini, kelambatan respons dalam perbaikan sistem berpotensi menurunkan persepsi pengguna terhadap keandalan dan jaminan layanan, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada kepuasan pengguna.

Kajian literatur studi oleh Septiani et al. (2020) mengonfirmasi bahwa aspek daya tanggap, perhatian, dan keandalan layanan informasi secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Serupa dengan itu, penelitian oleh (Arey & Sanjaya, 2021) dan (Setiono & Melinda, 2022) juga membuktikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, meskipun dalam konteks industri yang berbeda (jasa keuangan dan logistik). Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas dukungan layanan merupakan prinsip universal yang dapat digeneralisasi. Lebih lanjut, riset oleh (Rosmiati & Ali, 2021) serta (Muharsyah & Ekawati, 2022) memperkuat argumen ini, dengan menyoroti bahwa kecepatan respons dan kemudahan penggunaan sistem (*usability*) merupakan elemen kualitas layanan yang sama pentingnya dalam membentuk kepuasan pengguna.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut secara kolektif membangun landasan teoretis yang solid, terdapat celah penelitian yang perlu ditajamkan jika dikontraskan dengan lokasi penelitian saat ini. Penelitian terdahulu mayoritas dilakukan pada perusahaan besar dan instansi logistik dengan unit dukungan IT yang mapan dan prosedur pemeliharaan sistem yang terstandarisasi. Sebaliknya, KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera mewakili sektor keuangan mikro dengan jenis sistem yang dioperasikan dalam keterbatasan infrastruktur IT lokal. Perbedaan signifikan juga terletak pada karakter pengguna di mana karyawan KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera sebagai praktisi lapangan menuntut dukungan teknis yang instan guna menjaga kelancaran transaksi anggota secara *real-time*. Hasil observasi menunjukkan adanya kualitas layanan interpersonal yang baik, namun defisiensi pada kecepatan perbaikan teknis (seperti penanganan *log out* otomatis dan latensi) menciptakan kondisi unik. Oleh karena itu, pengujian ulang di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera menjadi krusial untuk mengklarifikasi apakah dimensi kualitas layanan tetap menjadi determinan utama kepuasan pengguna ketika terdapat kesenjangan antara keramahan layanan manusia dengan keterbatasan dukungan teknis sistem.

Berdasarkan identifikasi masalah pada ketiga variabel independen kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3), penelitian menjadi krusial untuk dilaksanakan. Ketidakpuasan pengguna terhadap SIA IBSS bukan sekadar isu kenyamanan kerja, melainkan sebuah indikator fundamental terkait keberhasilan adopsi teknologi dan efektivitas operasional organisasi. Sistem IBSS merupakan instrumen vital dalam operasional dan pelaporan di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera. Jika tingkat kepuasan pengguna rendah, organisasi berisiko menghadapi resistansi pengguna, yang dapat bermanifestasi dalam bentuk pengabaian sistem (*system abandonment*), kembali ke metode manual, atau penggunaan data sistem yang tidak optimal. Konsekuensi dari hal ini sangat serius, karena berpotensi mengkompromikan integritas, akurasi, dan ketepatan waktu pelaporan keuangan.

Penelitian ini memiliki signifikansi tinggi bagi akademisi, praktisi IT, dan manajemen koperasi karena menjembatani kesenjangan antara ekspektasi ideal digitalisasi dengan realitas implementasinya di lapangan. Permasalahan yang diangkat seperti stabilitas sistem yang rendah, latensi pembaruan informasi, dan lambatnya respon layanan perbaikan merupakan tantangan umum yang dihadapi oleh banyak lembaga keuangan mikro dalam proses transformasi digital.

Pelaksanaan penelitian pada tahun 2026 menjadi sangat relevan karena KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera berada pada fase kritis transformasi digital pasca-pandemi, di mana kebutuhan akan data yang cepat dan andal semakin meningkat. Menunda penelitian ini hanya akan memperburuk diskrepansi antara kebutuhan operasional dan kapabilitas sistem, yang berisiko menghambat efisiensi dan proses pengambilan keputusan strategis. Analisis berdasarkan data historis tidak lagi memadai mengingat pesatnya evolusi teknologi dan ekspektasi pengguna saat ini.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat disimpulkan identifikasi masalah dalam penelitian ini diantaranya:

1. Defisiensi pada Kualitas Sistem di IBSS terlihat dari kejadian operasional seperti sistem yang secara tiba-tiba mengalami (*log out*), penurunan kecepatan akses laporan saat jam-jam sibuk, serta desain menu laporan yang masih rumit, oleh karena itu perlu dilakukan penyederhanaan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan.
2. Keterbatasan Kualitas Informasi, di mana data yang dihasilkan seringkali terlambat diperbarui sehingga memerlukan tindakan penyegaran (*refresh*) manual untuk sinkronisasi. Hal ini menyebabkan informasi yang tersedia menjadi kurang memadai untuk mendukung pengambilan keputusan strategis secara cepat dan karyawan akuntansi melakukan intervensi manual yang menghambat proses otomatisasi.
3. Ketidakterhasilan dalam Kualitas Layanan terlihat dari pola dukungan IT yang hanya bersifat reaktif (hanya datang saat ada masalah), ketergantungan

pengguna pada komunikasi langsung untuk memperoleh penjelasan mengenai masalah, serta adanya keterlambatan dalam menyelesaikan masalah sistemik dan dalam menindaklanjuti saran pengembangan SIA IBSS.

4. Residu Ketidakpuasan Pengguna, meskipun sistem telah meningkatkan efisiensi dibandingkan cara manual, pengguna masih merasakan hambatan signifikan saat akses di jam ramai. Situasi ini menimbulkan harapan dari pengguna untuk memiliki sistem yang lebih cepat, mudah digunakan, serta meminta agar kecepatan laporan dan menu dibuat lebih simpel.

C. Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada SIA IBSS yang digunakan di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera.
2. Variabel yang diteliti hanya mencakup kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) sebagai variabel independen, serta kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel dependen.
3. Subjek penelitian adalah pengguna sistem IBSS di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera, yaitu karyawan yang secara aktif dan rutin menggunakan sistem tersebut seperti Admin dan Account Officer.
4. Penelitian ini dilakukan di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera dan data yang dikumpulkan merupakan kondisi penggunaan sistem pada saat penelitian dilakukan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penelitian ini dikembangkan dengan menguji pengaruh kualitas SIA IBSS, Maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA IBSS di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera?

2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA IBSS di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIA IBSS di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disusun, maka tujuan penelitian ini diantaranya:

- a. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIA IBSS di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera.
- b. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SIA IBSS di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera.
- c. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIA IBSS di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera.

2. Manfaat Penelitian

Setelah diperoleh hasil dari penelitian ini, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Penelitian ini menjadi pelatihan intelektual untuk mampu mengidentifikasi suatu masalah dan mencari pemecahan masalah berdasarkan ilmu yang sudah dipelajari mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan signifikan untuk mengevaluasi serta meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan SIA IBSS. Oleh karena itu, KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

c. Bagi akademisi dan keilmuan

Penelitian ini dapat menjadi dasar perbandingan untuk penelitian selanjutnya serta menambah perkembangan ilmu pengetahuan dibidang akuntansi.

F. Sistematika Penulisan

Agar pembaca dapat dengan mudah memahami uraian penelitian secara sistematis, maka peneliti membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan yang berfungsi sebagai pembuka, bab ini memaparkan latar belakang yang menguraikan fenomena umum hingga isu yang lebih khusus di KSPPS BMT Nussa Ummat Sejahtera, dilanjutkan dengan identifikasi masalah menjelaskan berbagai kendala yang ada, dari identifikasi masalah peneliti akan menyusun batasan masalah, rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan yang akan dijawab, menetapkan tujuan yang ingin dicapai, menjelaskan manfaat penelitian baik dari segi teoretis maupun praktis, Serta membuat sistematika penulisan agar pembaca dengan mudah memahami uraian penelitian secara sistematis.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab kajian pustaka berfungsi sebagai dasar penelitian dengan menjelaskan kajian teori dari berbagai ahli, membahas penelitian terdahulu yang relevan, menyusun kerangka pemikiran untuk menghubungkan teori dan penelitian terdahulu dengan masalah penelitian, serta menyajikan dugaan sementara atau hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian menguraikan tahapan-tahapan yang akan dilaksanakan. Dalam bab ini, terdapat pembahasan tentang jenis penelitian yang diterapkan, lokasi penelitian, menentukan populasi dan sampel yang digunakan, teknik untuk mengumpulkan sumber data yang sesuai, peneliti juga harus mendeskripsikan

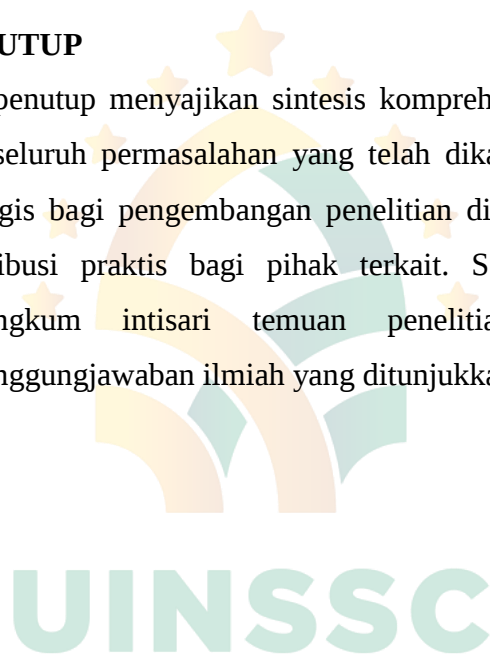
variabel secara operasional, menggunakan metode analisis data yang sesuai dengan penelitian, dan juga mengetahui pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan, di mana informasi yang telah dikumpulkan akan dianalisis. Pada bagian ini akan memaparkan deskripsi data secara visual dan naratif, menyajikan hasil dari pengujian hipotesis, serta melakukan pembahasan secara mendalam dengan mengaitkan temuan di lapangan dengan teori yang relevan.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup menyajikan sintesis komprehensif berupa konklusi dari seluruh permasalahan yang telah dikaji, serta rekomendasi strategis bagi pengembangan penelitian di masa depan maupun kontribusi praktis bagi pihak terkait. Selain itu, bagian ini merangkum intisari temuan penelitian sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah yang ditunjukkan bagi pembaca.



UINSSC