

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEAMANAN SISTEM TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI BERBASIS MOBILE
BANKING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
PENGGUNA MOBILE BANKING BANK KALBAR DI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



SAFITRI

NIM. B1032211041

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2025

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PENGGUNA MOBILE BANKING BANK KALBAR DI UNIVERSITAS TANJUNGPURA)



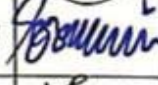
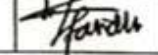
Penanggung Jawab Yuridis


Safitri

B1032211041

Jurusan : Akuntansi
Program Studi : S1 Akuntansi
Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 14 Juli 2025

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/Bln/Thn	Tanda Tangan
1.	Ketua Penguji	Dr. Vitriyan Espa, S.E., MSA., Ak., CA., CHt NIP. 197809062005011002	18/7/2025	
2.	Sekretaris Penguji	Dr. Nina Febriana Dosinta, S.E., M.Si NIP. 198002272006042001	19/07/2025	
3.	Penguji 1	Dr. Syarbini Ikhsan, M.M., Ak., CPA NIP. 196512201994021001	17/7/2025	
4.	Penguji 2	Tiya Nurfauziah, S.Ak, M.Ak NIP. 199709302022032017	18/7/2025	

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus

Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, 28 AUG 2025

Koordinator Program Studi Akuntansi



Khristina Yumta, S.E., M.Si., Ak., CA. f.
NIP. 197906182002122003

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Safitri
Nim : B1032211041
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : S1 Akuntansi
Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi
Tanggal Ujian : 14 juli 2025
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Bank Kalbar di Universitas Tanjungpura)

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber data dan informasi baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 28 Juli 2025



Safitri
NIM. B1032211041

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama : Safitri
NIM : B1032211041
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : S1 Akuntansi
Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi
Judul proposal : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Bank Kalbar di Universitas Tanjungpura)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terbukti peneliti melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 28 Juli 2025



Safitri
B1032211041

MOTTO

“ Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan “

- (QS. Al-in syirah 5-6)

“ life can be heavy, especially if you try to carry it all at once, part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch or release. what I mean by that is, knowing what things to keep and what things to release. ”

- (Taylor Swift)

“ Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaan mu sebagai manusia “

- (Baskara putra-Hindia)

“ pada akhirnya, semua hanyalah permulaan ”

- (Nadin Amizah)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur kepada Allah SWT. Atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Bank Kalbar Di Universitas Tanjungpura)” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa, bantuan, bimbingan, motivasi, semangat, kritik dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan tulus dan ikhlas penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat sehat, rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H, M.Si Selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak
3. Ibu Dr. Barkah SE.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Ibu Dr. Nella Yantiana, S.E., M.M., Ak., CA., CMA., CPA., selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura
5. Bapak Syarif M. Helmi, S.E., M.Ak., Ak. Selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
6. Ibu Dr. Khristina Yunita, S.E, M.Si., Selaku Koordinator Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura.
7. Bapak Dr. Vitriyan Espa, S.E. M.S.A.,Ak.,C.Ht., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Dr. Nina Febriana D, SE, M. Si., Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada Cinta pertama dan panutanku, Ayahnda Asmadi dan pintu surgaku ibunda Erna Susika Wati, Orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi penulis untuk tidak pernah menyerah dalam kondisi apapun, Terimakasih selalu berjuang dalam untuk kehidupan saya dan semuanya berkat do'a dan dukungan kalian saya bisa berda di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi mama & ayah harus selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup saya. I Love You More More More.
10. Kepada adik tercinta Yuniarti, Terimakasih sudah menjadi saudara terbaik, Terimakasih banyak atas do'a dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu meyelesaikan studinya sampai serjana.
11. Kepada Hajah Rakimah uwan (nenek) tercinta saya terimakasih selama hadir dalam hidup saya yang menjadi peran yang paling utama, memberikan semangat, motivasi dan doa tulusnya terhadap diri penulis.
12. kepada Zidane, penulis ucapkan terimakasih selalu menemani dan menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, terimakasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini.
13. Kepada sahabat seperjuangan siwi, ifah, laras, diani, utin, sintiya, firli, Terimakasih karena telah menemani menyusun skripsi ini, dan untuk selalu mengingatkan dan memberi semangat serta motivasi peneliti sejak awal perkuliahan, penyusunan skripsi hingga saat ini tetap saling menggenggam sampai kita bisa menyelesaikan semuanya bersama-sama. Terimakasih sudah menjadi saudara kandung aku di perantauan ini, see you on top guys.
14. Teman-teman kelas Akuntansi B Sore Angkatan 2021 yang telah mendukung dan selalu memberikan saran untuk menyelesaikan proposal skripsi ini, dan senantiasa memberikan kenangan di masa kuliah ini.
15. Kepada cees terbaiku feni, intan, dian, Terimakasih sudah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti serta selalu setia mendengarkan curahan hati.

16. Kepada sahabatku seperti saudaraku Julia, nanta, riana, Terimakasih telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Kepada bestieku Imelda, ines, putri, dhe, ica, Terimakasih telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri Safitri, Terimakasih sudah berjuang dan berjalan sejauh ini, walaupun banyaknya cobaan rintangan dan berkali kali sering mengeluh, menangis, Namun saya bangga kepada diri sendiri, Terima kasih karena tak pernah menyerah, bahkan saat hampir kehabisan tenaga. Semangat, masih ada perjalanan panjang yang menanti, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi dari hari ke hari, kehidupan dunia akan segera bermulai. Penulis mengetahui bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan karena adanya keterbatasan wawasan yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf dan secara terbuka menerima kritik dan saran yang memotivasi dari berbagai pihak agar dapat memperbaiki kesalahan dan kekurangan penulis dan pembaca di kemudian masa yang akan datang.

Pontianak 28 juli 2025



Safitri

Nim. B1032211041

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PENGGUNA MOBILE BANKING BANK KALBAR DI UNIVERSITAS TANJUNGPURA)

Oleh

Safitri (B1032211041)

Jurusan Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas tanjungpura pontianak angkatan 2021 berjumlah 987 mahasiswa dan sampel yang digunakan yang digunakan sebanyak 91. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling, Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS 26. Hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan kualitas sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Sedangkan kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Kemudian keamanan sistem berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Berdasarkan uji simultan (uji f) statistik menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem, berpengaruh signifikan secara simultan (bersamaan) terhadap variabel kepuasan pengguna mobile banking.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Keamanan Sistem, Kepuasan Pengguna, Mobile Banking

ABSTRACT

This study uses a quantitative research method. The purpose of this study is to test the effect of accounting information system quality, service quality and system security on user satisfaction. This study uses primary data using a questionnaire. The population of this study were students of the Faculty of Economics and Business, Tanjungpura University, Pontianak, class of 2021, totaling 987 students and the sample used was 91. The sampling technique used random sampling technique, Hypothesis testing used multiple linear regression analysis using SPSS 26 software. The results of the study based on the analysis that has been carried out, the quality of the accounting information system does not have a significant effect on mobile banking user satisfaction. While service quality has a significant positive effect on mobile banking user satisfaction. Then system security has a significant positive effect on mobile banking user satisfaction. Based on the simultaneous test (f test) statistics show that the quality of the accounting information system, service quality and system security have a significant effect simultaneously (simultaneously) on the variable of mobile banking user satisfaction.

Keywords: Accounting Information System, Service Quality, System Security, User Satisfaction, Mobile Banking.

RINGKASAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS MOBILE BANKING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PENGGUNA MOBILE BANKING BANK KALBAR DI UNIVERSITAS TANJUNGPURA)

1. Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi semakin luas membawa keadaan signifikan dalam berbagai sektor termasuk sektor perbankan. Aplikasi *mobile banking* muncul sebagai solusi inovatif yang memudahkan nasabah untuk menjalankan transaksi keuangan secara mudah dan berdaya guna. dengan meningkatnya penerobosan *smartphone* dan akses internet, *mobile banking* telah membentuk salah satu cara utama bagi nasabah untuk mengelola keuangan mereka. seiring dengan meningkatnya penetrasi *smartphone* dan akses internet yang membuat layanan ini semakin mudah diakses memungkinkan nasabah untuk melakukan bermacam transaksi pada aplikasi *mobile banking* seperti pengecekan saldo, transfer dana, dan pembayaran tagihan, secara praktis dan efisien kapan saja dan di mana saja.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tujuan penggunaan *mobile banking* adalah untuk memudahkan pelanggan melakukan transaksi keuangan dan non-keuangan tanpa harus pergi ke bank. layanan ini memberi kemudahan dalam waktu, tempat, dan berbagai jenis transaksi seperti transfer dana, informasi saldo, dan pembayaran tagihan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Salah satu manfaat internet banking dan *mobile banking* adalah bahwa mereka memungkinkan transaksi finansial dan non finansial dengan menggunakan ponsel atau perangkat elektronik lain yang terhubung ke internet. dan juga aman (karena anda menggunakan PIN atau kode rahasia) dan nyaman karena anda tidak perlu membawa dan menghitung uang, perangkat dari pada harus pergi ke bank. Contoh transaksi finansial termasuk transfer uang antar

bank atau rekening, pembayaran tagihan listrik atau telepon, membeli pulsa, dan lain-lain. Contoh transaksi non finansial ialah info mutase rekening, info saldo, dan lain-lain.

Dengan adanya fenomena yang sering terjadi, seperti pada beberapa pemakaian mobile bank Kalbar sudah menyatakan bahwa masih harus ada perbaikan karena kurang menarik pada layar utama aplikasi, juga keamanan sistem rawannya perlindungan dan kebocoran data pribadi nasabah. Selain itu juga terjadi kesalahan masalah saat ingin melakukan SMS pendaftaran untuk menggunakan Mobile Bank Kalbar, terkadang sering sekali terjadinya error dan aplikasi sering keluar sendiri sehingga tidak dapat di akses lagi.

Beberapa terkait pengalaman pengguna (*User Experience atau UX*) aplikasi *Mobile* Bank Kalbar terdapat keluhan pada tampilan utama aplikasi kurang menarik, sehingga disarankan perlu ada perbaikan agar aplikasi memiliki tampilan yang menarik namun tetap memiliki fungsi dan informasi penting. Tujuan dari itu ialah mempermudah pelanggan untuk terakses menggunakan *Mobile* Bank Kalbar. Sementara itu, banyak fitur *Mobile* Bank Kalbar yang membutuhkan kode akses dan PIN untuk melakukan transaksi. Meskipun dapat meningkatkan perlindungan data pelanggan, beberapa pelanggan merasa ini tidak efektif karena kerumitannya. Selain itu, ada masalah saat ingin melakukan registrasi SMS untuk menggunakan *Mobile* Bank Kalbar. Terkadang terjadi kesalahan dan aplikasi sering keluar sendiri, sehingga tidak dapat diakses lagi. Agar aplikasi dapat diakses kembali, pengguna harus melakukan registrasi ulang.

dari penguraian latar belakang membuat peneliti berminat melaksanakan pengujian yang judulnya “PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Bank Kalbar di Universitas Tanjungpura)”.

2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank kalbar?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank kalbar?
3. Apakah sistem keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank kalbar?
4. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank kalbar?

3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasa pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank Kalbar
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank Kalbar.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank Kalbar.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank Kalbar.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas tanjungpura pontianak angkatan 2021 berjumlah 987 mahasiswa dan sampel yang digunakan yang digunakan sebanyak 91. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling, Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS 26. Dan beberapa uji antara lain analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi (R^2).

5. Hasil dan Pembahasan

- a. **Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak.** Berdasarkan hasil uji parsial, terlihat bahwa kualitas sistem informasi akuntansi tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking di bank Kalbar pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tanjungpura. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,384 lebih besar dari $> 0,05$ dengan demikian hipotesis pertama (H1) ditolak. karena kualitas sistem informasi akuntansi mungkin sudah mencapai tingkat minimal yang diterima pengguna sehingga peningkatan lebih lanjut tidak berdampak besar pada kepuasan pengguna bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tanjungpura. Hal ini dapat terjadi karena pengguna sudah menganggap aspek-aspek tersebut sebagai standar minimal yang harus dipenuhi, sehingga tidak menjadi faktor pembeda utama dalam menentukan kepuasan. Selain itu, kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas layanan, keamanan sistem, dan pengalaman keseluruhan dalam menggunakan aplikasi mobile banking.
- b. **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak.** Berdasarkan hasil uji parsial, terlihat bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking di bank Kalbar pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tanjungpura. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,001 kurang dari $< 0,05$ dengan demikian hipotesis kedua (H2) diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh parsial antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan dalam aplikasi m-banking yang mencakup tampilan serta grafik yang tidak memengaruhi pada kinerja aplikasi, sehingga pengguna merasa puas. Layanan yang cepat tanggap terhadap kebutuhan pengguna mampu

membuat mereka merasa dihargai dan didukung saat menghadapi pertanyaan atau kendala.

- c. Pengaruh Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak.** Berdasarkan hasil uji parsial, terlihat bahwa keamanan sistem memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking di bank kalbar pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tanjungpura. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,017 kurang dari $< 0,05$ dengan demikian hipotesis ketiga (H3) diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh parsial antara variabel keamanan sistem terhadap variabel kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan aplikasi tersebut, semakin meningkat kepuasan penggunanya. Keamanan penggunaan aplikasi dapat membuat pelanggan puas dan nyaman melakukan transaksi, sehingga pengguna tidak perlu khawatir tentang data pengguna yang telah disimpan pengguna.
- d. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak.** Kualitas Sistem Informasi akuntansi, kualitas layanan dan Keamanan Sistem adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan aplikasi m-banking terutama di kalangan mahasiswa. Ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi, kualitas layanan, dan keamanan maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna aplikasi mobile banking, Dan sudah akurat, mudah di akses oleh kalangan mahasiswa, kualitas layanan baik melalui daya tanggap maupun empati atau perhatian dan juga keamanan sistem nya terjaga sehingga kepuasan terhadap aplikasi mobile banking sudah baik. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem menunjukkan hasil secara simultan terhadap kepuasan pengguna mobile banking pada mahasiswa FEB Untan Pontianak. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. sehingga

dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa pengguna mobile banking di pengaruhi oleh tiga variabel secara bersamaan (simultan) yaitu kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem.

6. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di kemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak.
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak.
3. Pengaruh Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak.
4. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak.

b. Saran

Berdasarkan Kesimpulan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya pemahaman mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile Banking, perusahaan perlu memperhatikan kemudahan dalam mengakses layanan mobile banking. Selain itu, perusahaan juga harus berupaya untuk meningkatkan serta menambahkan aplikasi-aplikasi layanan mobile banking yang dapat membuat pengguna merasa nyaman dan memperoleh informasi dengan mudah melalui mobile banking.

2. Bagi Pengguna Aplikasi Mobile Banking

Seperti yang diketahuinya ada hubungan antara kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna. Diharapkan pengguna aplikasi mobile banking dapat menjadi pengguna aplikasi mobile banking yang cerdas dan cermat dalam menggunakannya.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Selanjutnya, untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan agar populasi penelitian diperluas. Selain itu, disarankan untuk menambahkan variabel-variabel yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pengguna mobile banking.

c. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yakni:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada mahasiswa pengguna mobile banking Bank Kalbar di Universitas Tanjungpura. Hal ini dapat membatasi generalisasi hasil penelitian ke populasi yang lebih luas, seperti pengguna mobile banking di institusi pendidikan lain atau masyarakat umum.
2. Penelitian ini hanya menguji tiga variabel, yaitu kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem. Sehingga masih terdapat banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna namun tidak diteliti.
3. Penelitian ini hanya fokus pada aplikasi mobile banking Bank Kalbar, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat diterapkan pada aplikasi mobile banking dari bank lain yang memiliki karakteristik dan fitur yang berbeda.

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR YURIDIS	ii
PERTANGGUNG JAWABAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
RINGKASAN SKRIPSI.....	xi
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kontribusi Penelitian.....	8
1.4.1 Kontribusi Teoritis.....	8
1.4.2 Kontribusi Praktis.....	9
1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM).....	10
2.1.2 Teori <i>Information System Succes</i> DeLone & McLean	11
2.2 Mobile Banking.....	13
2.2.1 Pengertian Mobile Banking.....	13
2.3 Kepuasan Pengguna.....	13
2.3.1 Definisi Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking	13
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking	14
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	16

2.3.3	Indikator Kepuasan Pengguna <i>Mobile Banking</i>	16
2.4	Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	17
2.4.1	Definisi Sistem Informasi Akuntansi.....	17
2.4.2	Komponen Sistem Informasi Akuntansi.....	17
2.4.3	Definisi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi	18
2.4.4	Karakteristik Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.....	18
2.4.5	Indikator Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.....	19
2.5	Kualitas Layanan	19
2.5.1	Definisi Kualitas Layanan	19
2.5.2	Dimensi Kualitas Layanan	20
2.5.3	Indikator Kualitas Layanan	21
2.6	Keamanan Sistem	22
2.6.1	Definisi Keamanan Sistem	22
2.6.2	Indikator Keamanan Sistem	22
2.7	Kajian Empiris.....	23
2.8	Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.....	28
2.8.1	Kerangka Konseptual	28
2.8.2	Hipotesis Penelitian	29
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Lokasi Penelitian	32
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3.1	Populasi Penelitian	32
3.3.2	Sampel Penelitian	33
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5	Data dan Jenis Data	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7	Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	35
3.7.1	Definisi Operasional.....	35
3.7.2	Skala Pengukuran Variabel	38
3.8	Teknik Analisis Data.....	38

3.8.1 Uji Kualitas Data	39
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.8.3 Regresi Linier Berganda.....	41
3.8.4 Uji Hipotesis.....	42
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Karakteristik Responden	44
4.1.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	45
4.1.3 Analisis Data.....	46
4.2 Pembahasan	60
4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak	60
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak	61
4.2.3 Pengaruh Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak	62
4.2.4 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Kalbar di FEB UNTAN Pontianak	64
BAB V.....	66
PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Keterbatasan Penelitian	68
5.3 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Jumlah Mahasiswa (S1) yang Aktif Angkatan 2021 di FEB UNTAN Pontianak 2024	33
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	38
Tabel 4. 1 Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Tabel Klasifikasi Responden Berdasarkan Jurusan	45
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Statistik deskriptif.....	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1).....	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2)	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Keamanan Sistem (X3)	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y).....	49
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Kualitas Sistem Informasi Akuntansi (X1).....	50
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X2).....	50
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Keamanan Sistem (X3).....	50
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)	51
Tabel 4. 12 Uji Normalitas	52
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji Simultan (Uji F)	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (uji R ²).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Menu Pembayaran Bank Kalbar.....	3
Gambar 1. 2 Penilaian & Ulasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile Bank Kalbar di AppStore	4
Gambar 1. 3 Penilaian & Ulasan Aplikasi Mobile Bank Kalbar Secara Keseluruhan	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi semakin luas membawa keadaan signifikan dalam berbagai sektor termasuk sektor perbankan. Aplikasi *mobile banking* muncul sebagai solusi inovatif yang memudahkan nasabah untuk menjalankan transaksi keuangan secara mudah dan berdaya guna. Dengan meningkatnya penerobosan smartphone dan akses internet, *mobile banking* telah membentuk salah satu cara utama bagi nasabah untuk mengelola keuangan mereka. Seiring dengan meningkatnya penetrasi smartphone dan akses internet yang membuat layanan ini semakin mudah diakses memungkinkan nasabah untuk melakukan bermacam transaksi pada aplikasi *mobile banking* seperti pengecekan saldo, transfer dana, dan pembayaran tagihan, secara praktis dan efisien kapan saja dan di mana saja. Akibatnya menghemat waktu dan mengurangi biaya transportasi yang sebelumnya diperlukan untuk mengunjungi bank secara fisik di mana efisiensi ini tidak hanya menguntungkan nasabah tetapi juga membantu bank dalam mengurangi biaya operasional dengan mengalihkan sebagian layanan ke platform digital, sementara di tengah persaingan yang ketat banyak di sektor perbankan yang berinovasi untuk menawarkan fitur-fitur baru dan menarik bagi pengguna, seperti notifikasi transaksi *real-time* dan pengelolaan keuangan pribadi, yang mendorong inklusi keuangan dengan memberikan akses kepada masyarakat sebelumnya kurang terlayani meskipun demikian tantangan terkait keamanan dan privasi data tetap menjadi isu penting yang harus diperhatikan sehingga pada jaman yang sangat modern bank perlu berinvestasi dalam keamanan teknologi untuk menjaga informasi pribadi pengguna dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Pada Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (1998), Bank didefinisikan sebagai organisasi yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya melalui masyarakat dalam bentuk cicilan dan atau bentuk lain

untuk membantu mengembangkan kualitas kehidupan masyarakat. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) *mobile banking* ialah pelayanan perbankan yang dapat digunakan lewat ponsel dengan tingkat kecanggihan lebih tinggi dibandingkan SMS banking. *Mobile banking* ialah suatu gambaran penerapan fintech (*Financial Technology*) dalam lembaga perbankan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatur layanan *mobile banking* melalui Peraturan OJK Nomor 21 Tahun 2023, Peraturan ini mengatur aspek keamanan, perlindungan nasabah, dan tata kelola dalam penyediaan layanan perbankan digital. *Mobile banking* memungkinkan nasabah melakukan transaksi finansial dan non-finansial melalui perangkat *mobile* mereka, menjadikannya lebih mudah bagi mereka untuk melakukan transaksi perbankan.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tujuan penggunaan *mobile banking* adalah untuk memudahkan pelanggan melakukan transaksi keuangan dan non-keuangan tanpa harus pergi ke bank. layanan ini memberi kemudahan dalam waktu, tempat, dan berbagai jenis transaksi seperti transfer dana, informasi saldo, dan pembayaran tagihan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Salah satu manfaat internet banking dan mobile banking adalah bahwa mereka memungkinkan transaksi finansial dan non finansial dengan menggunakan ponsel atau perangkat elektronik lain yang terhubung ke internet. dan juga aman (karena anda menggunakan PIN atau kode rahasia) dan nyaman karena anda tidak perlu membawa dan menghitung uang, perangkat dari pada harus pergi ke bank. Contoh transaksi finansial termasuk transfer uang antar bank atau rekening, pembayaran tagihan listrik atau telepon, membeli pulsa, dan lain-lain. Contoh transaksi non finansial ialah info mutase rekening, info saldo, dan lain-lain.

Dengan adanya fenomena yang sering terjadi, seperti pada beberapa pemakaian mobile bank Kalbar sudah menyatakan bahwa masih harus ada perbaikan karena kurang menarik pada layar utama aplikasi, juga keamanan sistem rawannya perlindungan dan kebocoran data pribadi nasabah. Selain itu juga terjadi kesalahan masalah saat ingin melakukan SMS pendaftaran untuk menggunakan Mobile Bank Kalbar, terkadang terjadinya error dan aplikasi bermasalah seperti keluar sendiri sehingga tidak dapat di akses lagi.

Komponen lain yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan adalah keamanan, karena keamanan adalah kondisi yang dianggap bebas risiko, kepuasan pelanggan akan meningkat jika langkah-langkah keamanan diterapkan untuk memastikan bahwa transaksi mudah dan aman bagi pelanggan (Kinasih & Albari, 2012). pengguna sistem informasi akuntansi dapat diandalkan dan menguntungkan bagi pengguna, pengguna lebih tertarik pada keamanan sistem informasi. karena informasi yang diperoleh dari sistem keamanan dapat digunakan untuk menghentikan ancaman terhadap sistem dan mengidentifikasi efek kerusakan (Wibowo *et al*, 2015).



Gambar 1. 1

Menu Pembayaran Bank Kalbar

Sumber : aplikasi bank Kalbar mobile

Berkaitan dengan tampilan fitur *Mobile* Bank Kalbar yang menyeluruh, disimpulkan bahwa layanan yang ditawarkan Bank Kalbar memiliki standar yang tinggi. Mereka telah memanfaatkan kemajuan teknologi dalam mengembangkan solusi elektronik yang sesuai dengan kebutuhan konsumen modern. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan langsung melalui *smartphone* mereka melalui aplikasi *Mobile* Bank Kalbar. dengan perkembangan teknologi saat ini Bank Kalbar mengupayakan untuk menyediakan layanan elektronik yang seharusnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, Sebagai

hasil dari banyaknya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan selama penggunaan *Mobile Bank Kalbar*, layanan yang diberikan masih memenuhi kebutuhan pelanggan, seperti yang ditunjukkan di bawah ini



Gambar 1. 2

Penilaian & Ulasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile Bank Kalbar di AppStore

Sumber : *playstore* dan *Appstore*

Beberapa terkait pengalaman pengguna (*User Experience* atau *UX*) aplikasi *Mobile Bank Kalbar* terdapat keluhan pada tampilan utama aplikasi kurang menarik, sehingga disarankan perlu ada perbaikan agar aplikasi memiliki tampilan yang menarik namun tetap memiliki fungsi dan informasi penting. Tujuan dari itu ialah mempermudah pelanggan untuk terakses menggunakan *Mobile Bank Kalbar*. Sementara itu, banyak fitur *Mobile Bank Kalbar* yang membutuhkan kode akses dan PIN untuk melakukan transaksi. Meskipun dapat meningkatkan perlindungan data pelanggan, beberapa pelanggan merasa ini tidak efektif karena kerumitannya. Selain itu, ada masalah saat ingin melakukan registrasi SMS untuk menggunakan *Mobile Bank Kalbar*. Terkadang terjadi kesalahan dan aplikasi sering keluar sendiri, sehingga tidak dapat diakses lagi. Agar aplikasi dapat diakses kembali, pengguna harus melakukan registrasi ulang.



Gambar 1.3

Penilaian & Ulasan Aplikasi Mobile Bank Kalbar Secara Keseluruhan

Sumber : *playstore* dan *Appstore*

Grafik di atas memasukkan ulasan secara keseluruhan selain ulasan tertulis. Aplikasi *Mobile Bank Kalbar* menerima rating total 3,6 bintang dari 5,0 sebaiknya terdapat di *Appstore* yang menunjukkan bahwa beberapa nasabah masih tidak puas dengan kualitas layanan yang diberikannya. Berdasarkan Penelitian terdahulu menunjukkan adanya *research gap* dari variabel independen yang mempengaruhi kepuasan pengguna sebagai berikut:

Pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna yang diteliti Anggraeni (2022), menunjukkan bahwa berdasarkan Penelitian terdahulu mengidikasikan maka Penelitian yang dilakukannya “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank BCA KCP Banda” menemukan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem informasi akuntansi. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isnaeningsih *et al.* (2021), Dalam penelitian mereka yang berjudul "Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kinerja Pengguna", mereka menemukan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada penelitian Sholikhah *et al.* (2024) Dalam penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA" menunjukkan dalam Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini bertentangan dengan penelitian Sani (2022) "Pengaruh

kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi", yang tidak menemukan hubungan antara kepuasan pengguna sistem informasi dengan kualitas sistem, informasi, atau layanan.

Penelitian Chusnah (2020) yang berjudul "Pengaruh kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Fintech" (studi kasus pengguna aplikasi DANA) meneliti bagaimana keamanan sistem memengaruhi kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa keamanan sistem dapat berdampak besar dan menguntungkan pada kepuasan pengguna. Pengaruh keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna yang diteliti oleh Handayani (2023), menunjukkan dalam Keamanan dapat memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen *FinTech*" (studi kasus Pengguna Aplikasi DANA) Menurut penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas SIA, Keamanan Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Banking: Studi pada Mahasiswa UIN Malang", keamanan sistem tidak dipengaruhi oleh kepuasan pengguna.

Peneliti menjadikan tempat penelitian terhadap pengguna *mobile banking* di Universitas Tanjungpura Pontianak. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak selain Pontianak, tapi juga dari tempat lain di luar kalbar yang berbagai kabupaten yang ada di kalbar. sehingga populasi penelitian dapat lebih luas. aplikasi *mobile banking* dapat digunakan oleh orang lain selain mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tanjungpura. bisa digunakan oleh ibu rumah tangga, pemilik usaha, pekerja, bahkan orang biasa.

Peneliti memerlukan sampel mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tanjungpura karena sampel penelitian sebelumnya berbeda, Ini dilakukan peneliti karena percaya bahwa masalah sistem informasi dan keuangan mahasiswa cukup tau dalam memperoleh pemahaman dan pengetahuan, sehingga mereka dapat membuat pernyataan yang lebih masuk akal tentang seberapa puas mereka dengan aplikasi *mobile banking*.

Penelitian tersebut berkaitan dengan program studi peneliti dan menarik bagi peneliti untuk diambil topik penelitiannya. selain itu, dalam era digitalisasi saat ini, kejahatan yang dilakukan dengan smartphone sering terjadi, maka sistem keamanan *mobile banking* dapat mengambil dan membobolkannya, memungkinkan dapat menguras saldo rekening dan pencurian data pribadi, ketika mereka memiliki masalah dengan akun mobile bankingnya, ini dapat memengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi dan keamanan sistem aplikasi M-Banking seta layanan yang diberikan kepada pelanggan *mobile banking*.

Dengan memilih mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak sebagai subjek penelitian, peneliti dapat mengumpulkan data dan informasi dengan lebih cepat dan mudah. selain itu, diyakini bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak telah memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang cukup tentang sistem informasi dan keuangan. sehingga mereka dapat membuat pernyataan yang lebih masuk akal tentang seberapa puas mereka dengan m-banking. fokus penelitian adalah kualitas sistem informasi akuntansi, yang artinya sistem yang mengolah data-data dan menangani semua transaksi melalui m-banking. selain itu, keamanan sistem adalah langkah-langkah yang paling penting untuk mencegah kerusakan sistem dan pencurian data, dan kualitas layanan harus menjalankan harapan dan kebutuhan pengguna m-banking, terutama mahasiswa. dari penguraian latar belakang membuat peneliti berminat melangsungkan pengujian yang judulnya **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Bank Kalbar di Universitas Tanjungpura)”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank kalbar?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank kalbar?
3. Apakah sistem keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank kalbar?
4. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank kalbar?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasa pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank Kalbar
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank Kalbar.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna berbasis *mobile banking* pada Bank Kalbar.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* pada Bank Kalbar.

1.4 Kontribusi Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Berdasarkan Penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking* maka diharapkan dapat memberi wawasan yang lebih mendalam. hasil penelitian ini berpotensi untuk meningkatkan literatur saat ini dan menjadi landasan bagi studi-studi selanjutnya yang berfokus pada kepuasan pengguna dalam konteks teknologi keuangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat meminimalisir kemudian timbulnya masalah seperti pada masa yang

mendatang dengan menawarkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem dalam meningkatkan kepuasan pengguna. dengan demikian secara ilmu pengetahuan penelitian ini dapat berkontribusi dalam perkembangan, khusus terkait dengan teknologi keuangan dan pengalaman pengguna aplikasi berbasis m-banking.

1.4.2 Kontribusi Praktis

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan bank ini akan lebih berkembang lagi di masa mendatang dengan memahami dampak bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem memengaruhi terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile banking.

2. Bagi pengguna aplikasi mobile banking

Tujuannya ialah agar pelanggan merasa nyaman menggunakan aplikasi oleh karena itu dengan mudah mereka memahami bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem berkaitan dengan kepuasan pengguna.

1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, dan Keamanan sistem dalam mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* Bank Kalbar pada gambaran penelitian kontekstual ini berfokus pada tiga faktor utama, khususnya pada mahasiswa Universitas Tanjungpura. khususnya pada kalangan mahasiswa Universitas Tanjungpura. Salah satu kemajuan teknologi terbaru adalah *mobile banking* yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. Namun seberapa baik sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara praktis, aman, dan nyaman sangat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan ini.