

**ANALISIS KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI  
DALAM MENINGKATKAN LABA  
PADA BANK SUMSEL BABEL  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**NAMA : RIA UTARI DEWI  
NIM : 222012034**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2016**

**ANALISIS KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI  
DALAM MENINGKATKAN LABA  
PADA BANK SUMSEL BABEL  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**NAMA : RIA UTARI DEWI  
NIM : 222012034**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2016**

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RIA UTARI DEWI

NIM : 222012034

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplak karya orang lain. Apabila terbukti dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, Maka saya sanggup menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, 13 Mei 2016

Penulis,



Ria Utari Dewi

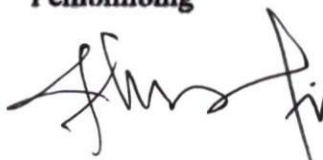
FakultasEkonomidanBisnis  
UniversitasMuhammadiyah  
Palembang

### **TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Analisis Kualitas Informasi Akuntansi  
Dalam Meningkatkan Laba Pada  
Bank Sumsel Babel Palembang  
Nama : Ria Utari Dewi  
NIM : 222012034  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi

DiterimadanDisahkan  
PadaTanggal.....

Pembimbing



Nina Sabrina, S.E., M.Si  
NIDN :0216056801/851119

Mengetahui,

Dekan

u.b. Ketua Program StudiAkuntansi



  
Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., AK.CA  
NIDN : 0216106902/944806



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

- ❖ **Masalah jadikanlah sebagai kenangan dan Masa depan jadikanlah sebagai tantangan.**
- ❖ **Seorang pemenang takkan pernah berhenti untuk berusaha dan orang yang berhenti untuk berusaha takkan menjadi seorang pemenang.**
- ❖ **Kegagalan adalah kesuksesan**
- ❖ **Jangan mudah menyerah dan putus asa dalam menjalani kehidupan**

### **Persembahan :**

- 1. Kedua Orang Tuaku Tercinta**
- 2. Kedua Saudaraku Terkasih**
- 3. Dosen Pembimbingku bunda**  
**Nina Sabrina, S.E, M.si**
- 4. Almamater Tercinta**

## **PRAKATA**

Alhamdulillahhirabbil alamiin, Segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan yang maha pengasih lagi maha penyayang yang tiada henti memberikan rahmat dan karuniannya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Laba Pada Bank Sumsel Babel Palembang. SkripsitersebutuntukmendapatkangelarsarjanadariFakultasEkonomidanBisnisUniversitasMuhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini tidak akan selesai pada waktunya tanpa dorongan,dukungan,dan bantuan banyak pihak Untuk itu penulis mengucapkan erimakasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan bantuan berupa do'a maupun materi yang sangat berperan besar dalam penyelesaian skripsi ini.Serta saudara, adik dan kakak yang tak hentinya memberikan dukungan kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nina Sabrina , S.E.,M.Si yang telah membimbing dan memberikan pengarahan serta saran dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. BapakDR.Abid Djazuli, S.E, .M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Bapak H. Drs Fauzi Ridwan ,.M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., AK. CA dan Bapak Mizan, S.E., M.Si., AK. CA selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Alm. Bapak M. Taufiq Syamsuddin selaku Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak dan ibu dosen serta staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Bapak Heru Tanto Untoro Ediselakupemimpin bagian sistem informasi pelayanan Bank Sumsel Babel Palembang.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga amal dan ibadah mendapat balasan Allah SWT. Amiin...

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

## DAFTAR ISI

|                                        |      |
|----------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN .....             | i    |
| HALAMAN JUDUL .....                    | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ..... | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....       | iv   |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....     | v    |
| HALAMAN PRAKATA .....                  | vi   |
| HALAMAN DAFTAR ISI.....                | viii |
| HALAMAN DAFTAR TABEL.....              | x    |
| HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....          | xii  |
| HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....             | xiii |
| ABSTRAK.....                           | xiv  |

## BAB I PENDAHULUAN

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| A. LATAR BELAKANG MASALAH..... | 1 |
| B. RUMUSAN MASALAH .....       | 7 |
| C. TUJUAN PENELITIAN .....     | 7 |
| D. MANFAAT PENELITIAN .....    | 8 |

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| A. PENELITIAN SEBELUMNYA .....                        | 9  |
| B. LANDASAN TEORI                                     |    |
| 1. Kualitas Informasi Akuntansi.....                  | 10 |
| 2. Kualitas informasi akuntansi .....                 | 11 |
| 3. Faktor pendukung kualitas informasi akuntansi..... | 14 |
| 4. Faktor penentu laba .....                          | 20 |

## BAB III METODE PENELITIAN

|                           |    |
|---------------------------|----|
| A. JENIS PENELITIAN ..... | 23 |
| B. TEMPAT PENELITIAN..... | 24 |

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| C. OPERASIONALISASI VARIABEL .....         | 25 |
| D. POPULASI DAN SAMPLING.....              | 30 |
| E. DATA YANG DIGUNAKAN.....                | 26 |
| F. METODE PENGUMPULAN DATA.....            | 27 |
| G. ANALISIS DATA DAN TEKNIS ANALISIS ..... | 28 |

#### **BABIV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. HASIL PENELITIAN**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1. GAMBARAN UMUM PENELITIAN..... | 29 |
| a. Sejarah Perusahaan.....       | 30 |
| b. Visi dan Misi Perusahaan..... | 32 |
| c. Struktur Organisasi.....      | 34 |
| 2. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....  | 38 |

##### **B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 1. GAMBARAN UMUM JAWABAN RESPONDEN..... | 38 |
| 2. ANALISIS PENGELOLAHAN KUISIONER..... | 40 |

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

|                  |    |
|------------------|----|
| A. SIMPULAN..... | 76 |
| B. SARAN.....    | 78 |

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

|                                                                    | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel I.1      Data realisasi Bank Sumsel Babel                    |         |
| Palembang .....                                                    | 4       |
| Tabel II.2    Operasional Variabel .....                           | 25      |
| Tabel IV.1    Karakteristik Responden .....                        | 38      |
| Tabel IV.2    Informasi Relevan .....                              | 40      |
| Tabel IV.3    Informasi Relevan akan produk bank .....             | 42      |
| Tabel IV.4    Informasi Relevan penggunaan layanan bank .....      | 44      |
| Tabel IV.5    Informasi Yang Handal dalam memilih produk bank..... | 45      |
| Tabel IV.6    Menyampaikan Informasi bank dengan baik .....        | 46      |
| Tabel IV.7    Menyampaikan Informasi yang benar dan jelas ....     | 47      |
| Tabel IV.8    Pengajuan Pinjaman Bank .....                        | 48      |
| Tabel IV.9    Merahasiakan Identitas .....                         | 50      |
| Tabel IV.10   Identitas Lengkap Nasabah .....                      | 52      |
| Tabel IV.11   Penyajian Laporan Keuangan .....                     | 54      |
| Tabel IV.12   Laporan Keuangan Bank.....                           | 55      |
| Tabel IV.13   Penyampaian Laporan Keuangan .....                   | 56      |
| Tabel IV.14   Melengkapi Format Penarikan mudah dimengerti.....    | 57      |
| Tabel IV.15   Informasi Yang di sampaikan pegawai bank .....       | 58      |
| Tabel IV.16   Persyaratan penggunaan layanan bank .....            | 59      |
| Tabel IV.17   Kesalahan Nasabah dalam penggunaan layanan bank..    | 60      |
| Tabel IV.18   Verifikasi pemblokiran nomor rekening .....          | 61      |
| Tabel IV.19   Pengisian identitas buku rekening .....              | 62      |

|             |                                                                                                 |    |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel IV.20 | M-Banking dapat diakses.....                                                                    | 63 |
| Tabel IV.21 | Sms Banking nasabah harus diisi dengan format .....                                             | 64 |
| Tabel IV.22 | Tidak semua layanan bank dapat dinikmati nasabah tanpa<br>Adanya akses internet .....           | 65 |
| Tabel IV.23 | Besarnya bunga bank mempengaruhi minat nasabah dalam<br>Kepercayaan di bank .....               | 66 |
| Tabel IV.24 | Semakin besar pendapatan nasabah dan keinginan dalam<br>Menambah saldo tabungan pada bank ..... | 67 |
| Tabel IV.25 | Pendapatan Nasabah .....                                                                        | 68 |
| Tabel IV.26 | Biaya Dalam Mencapai Lokasi Bank .....                                                          | 69 |
| Tabel IV.27 | Besarnya Laba mempengaruhi minat nasabah pada<br>Besarnya tingkat deposito .....                | 70 |
| Tabel IV.28 | Biaya administrasi pembuatan kartu anjungan mandiri<br>Ditanggung oleh nasabah .....            | 71 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |             |                                                                                                                 |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lampiran1   | Kuesioner Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Laba Pada Bank Sumsel Babel Palembang |
| Lampiran 2  | Tabulasi pembagian Hasil Kuisisioner terhadap variabel sistem informasi akuntansi dan variabel laba             |
| Lampiran 3  | Sertifikat Hafalan Surat-Surat Pendek                                                                           |
| Lampiran4   | Sertifikat Toefl                                                                                                |
| Lampiran5   | Surat Riset                                                                                                     |
| Lampiran 6  | Kartu Aktifitas Bimbingan Skripsi                                                                               |
| Lampiran 7  | Jadwal Penelitian                                                                                               |
| Lampiran 8  | Tanda Pengesahan Perbaikan Skripsi                                                                              |
| Lampiran 9  | Surat Keterangan Terjemahan Abstrak                                                                             |
| Lampiran 10 | Biodata                                                                                                         |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar IV.I Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel<br>Palembang..... | 34      |

## **ABSTRAK**

**Ria Utari Dewi /222012034/2016/ Analisis Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Laba Pada Bank Sumsel Babel Palembang**

Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimanakah Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dalam meningkatkan laba pada bank sumsel babel ?, Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas Informasi Akuntansi dalam meningkatkan laba pada Bank Sumsel Babel Palembang. Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Sumsel Babel Palembang dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu. Penelitian ini juga menggunakan Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dan observasi. Metode pengumpulan data kuesioner pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Personnally Administrated Qustonnaires*, yaitu peneliti menyampaikan sendiri kuesioner kepada responden dan mengambil sendiri kuesioner yang telah diisi oleh responden. Teknik sampling yang digunakan metode accidental sampling, metode accidental sampling metode pengambilan sampel penelitian ditetapkan 100 nasabah Bank Sumsel Babel Palembang.

Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dapat meningkatkan laba Bank Sumsel Babel Palembang, dari penyebaran kuesioner pada 100 nasabah Bank Sumsel Babel Palembang 21 pertanyaan mewakili Analisis Kualitas Informasi Akuntansi memiliki jawaban setuju terbanyak yaitu sebesar 72%. Dan untuk laba diwakili oleh 6 pertanyaan memiliki jawaban setuju yang terendah yaitu 47%.

**Kata Kunci : kualitas informasi akuntansi dan laba**

## **ABSTRACT**

***Ria Utari Dewi /222012034/2016/ Quality Analysis of Accounting Information to Increase Profits at Sumsel Babel Bank of Palembang***

*Formulation of the study was how quality analysis of accounting information systems to increase profits at Sumsel Babel Bank of Palembang? The purpose of the study was finding out quality analysis of accounting information systems to increase profits at Sumsel Babel Bank of Palembang. This study was conducted at Sumsel Babel Bank of Palembang by using qualitative method. The data of collecting were questionnaires and observation. The questionnaires were Personnally Administrated Qustonnaires, it meant that researchers contributed their own questionnaires to respondents and took his own questionnaires filled out by respondents. the sampling technique used was accidental sampling, accidental sampling method of sampling was collected 100 customers of Sumsel Babel Bank of Palembang.*

*The result of the study showed that accounting information system could increase the profits at Sumsel Babel Bank of Palembang. Distributing 100 questionnaires from customers of Sumsel Babel Bank of Palembang, 21 questions representing the quality analysis of accounting information systems had most agree answer, it was 72%. Profits were represented by 6 questions had agree answer, it was low of 47%.*

***Key words:*** *quality of accounting information and profits*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan informasi diperbankan membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa seperti hal pelayanan *Electronic Transaction (E-Banking)* melalui ATM, *Phone Banking*, dan *Internet Banking*. Misalnya merupakan bentuk-bentuk baru dari pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi yang berdasarkan informasi.

Muhindo (2011) menyatakan bahwa sebagian besar usaha bisnis skala kecil yang tidak menerapkan informasi akuntansi menghasilkan keuntungan yang lebih kecil, hal ini karena usaha bisnis skala kecil tidak mampu mengelola sumber daya paling berharga dalam perusahaan yaitu informasi. Informasi ini merupakan hasil data yang diperoleh dari setiap transaksi yang dicatat.

Pengelolaan akuntansi menggunakan informasi akuntansi dapat meningkatkan kualitas laporan keuangan. Baik dalam menyajikan informasi posisi keuangan perusahaan, Struktur permodalan, Aliran kas, dan Kinerja keuangan. Laba merupakan pengukuran kinerja keuangan yang dipakai dalam penelitian ini. Laba yang rendah menunjukkan bahwa tingkat kinerja perusahaan kurang baik.

BI menetapkan standar tingkat profitabilitas melalui peraturan Bank Indonesia Nomor 6/10/PBI/20015 tanggal 15 april 2015 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, Dimana bank wajib melakukan penilaian tingkat kesehatan Bank secara triwulanan untuk posisi bulan April, Mei, Juli, Agustus, September, Oktober, November dan Desember.

Tata Sutabri (2014) memberikan pengertian tentang informasi sebagai pengembangan dan aplikasi dari alat, mesin, material, dan proses yang menolong manusia menyelesaikan masalahnya, sedangkan informasi merupakan hasil pemrosesan, manipulasi, dan pengorganisasian / penataan dari sekelompok data yang mempunyai nilai pengetahuan bagi penggunanya. Istilah komunikasi dalam konteks komputer diartikan sebagai pengiriman data atau informasi dari satu tempat ke tempat lainnya menggunakan transmisi elektronik, biasanya disebut dengan istilah komunikasi data.

Informasi merupakan hal yang sangat berguna dan berharga yang diperlukan oleh suatu organisasi di dalam mengurangi faktor ketidakpastian atau resiko yang tidak diinginkan. Informasi yang diperlukan perusahaan yang dikelola melalui suatu kerangka dasar, disebut informasi. Informasi merupakan suatu sistem, dari tugas, elemen, dan sumber-sumber yang terkoordinasi yang mengumpulkan, memproses, mengelola, dan mengontrol data agar dapat menyajikan informasi kepada para pemakai untuk berbagai tujuan. Informasi bertanggungjawab menyiapkan laporan formal yang diperlukan, berupa informasi keuangan dan lainnya yang diperoleh dari



pengumpulan, pengklasifikasian, dan pengolahan. Dengan demikian Informasi mempengaruhi peningkatan laba perusahaan.

Informasi pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Kualitas informasi berguna untuk menyatukan semua unsur informasi yang ada dalam suatu ruang lingkup, dimana komponen informasi tidak dapat berdiri sendiri. Kedua komponen tersebut harus saling berintegrasi dan saling berhubungan untuk membentuk satu kesatuan sehingga sasaran dan tujuan dari kualitas informasi tersebut dapat tercapai. Pendekatan yang merupakan kumpulan dari komponen atau elemen-elemen merupakan definisi yang lebih luas dibandingkan dengan pendekatan yang prosedural.

Kualitas informasi tergantung dari tiga hal yaitu akurat, tepat waktu, relevan. Informasi adalah hasil pengolahan data yang diperoleh dari setiap elemen menjadi bentuk yang mudah dipahami oleh penerimanya dan informasi ini menggambarkan kejadian-kejadian nyata untuk menambah pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada, sehingga dapat digunakan untuk pengambilan suatu keputusan. Semakin tinggi kualitas informasi akuntansi yang telah ditetapkan, Maka semakin tinggi peningkatan laba yang dihasilkan. Sebaliknya, Semakin rendah kualitas informasi akuntansi yang telah ditetapkan, Maka semakin rendah pencapaian laba perusahaan.

Bank Sumsel Babel merupakan bank ternama di Propinsi Sumatera Selatan yang bisa dilihat profil dan produknya di website maupun iklan

televisi. Bank Sumsel Babel merupakan bank yang cukup dikenal dan sudah dipercayai banyak masyarakat di Sumatera Selatan. Keuntungan pada bank dikenal dengan laba. Peningkatan laba bank akan berdampak pada pendapatan dan biaya. Baik pendapatan bank maupun pendapatan pegawai bank serta kepuasan nasabah. Apabila nasabah merasa semakin puas dengan pelayanan bank, maka nasabah bank semakin bertambah pendapatan bank pun akan bertambah sehingga pendapatan pegawai bank melalui gaji juga semakin meningkat. Dampak perubahan biaya pada bank apabila laba bank meningkat akan terlihat pada perubahan gaji pegawai bank. Hal ini bisa dilihat pada laporan keuangan bank.

**Tabel. 1**  
**Realisasi Laba**  
**Bank Sumsel Babel**  
**Bulan April s/d Desember 2015**

| No. | Bulan     | Realisasi            |
|-----|-----------|----------------------|
| 1   | April     | Rp 103.841.000.000,- |
| 2   | Mei       | Rp 126.383.000.000,- |
| 3   | Juni      | -                    |
| 4   | Juli      | Rp 178.096.000.000,- |
| 5   | Agustus   | Rp 208.358.000.000,- |
| 6   | September | Rp 228.903.000.000,- |
| 7   | Oktober   | Rp 246.209.000.000,- |
| 8   | November  | Rp 274.778.000.000,- |
| 9   | Desember  | Rp 321.878.000.000,- |

**Sumber: Bank Sumsel Babel Palembang**

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat bahwa pada tahun 2015 Bank Sumsel Babel mengalami kenaikan laba setiap bulannya. Setiap bulannya Bank Sumsel Babel bisa mempertahankan 25% pencapaian laba. Berkisar 20-

30 juta setiap bulannya. Tentunya hal ini tidak membuat Bank Sumsel Babel merasa puas. Bank Sumsel Babel masih ingin meningkatkan keuntungannya lagi sehingga ditahun berikutnya bisa mencapai hasil yang lebih memuaskan lagi. Untuk itu dalam strategi peningkatan laba bank, Bank Sumel Babel lebih memperhatikan dan memperbaiki lagi kualitas sistem informasi akuntansi yang dimiliki. Mengingat sistem informasi akuntansi merupakan hal yang sangat dominan dalam peningkatan laba bank.

Setiap cabang Bank Sumsel Babel ditetapkan target sebesar 10% setiap bulan baik dalam peningkatan nasabah untuk semua produk yang ada di Bank Sumsel Babel. Di wilayah Kolonel Atmo ada sekitar 4.000 pegawai yang setiap pegawai ditargetkan mendapat 10 orang nasabah baru. Jadi paling tidak setiap bulan 40.000 nasabah dengan adanya program *Selling Day* dan *Banking Service Quality* (BSQ) diharapkan secara nasional mampu menambah 300.000 nasabah baru atau naik 10%. Kelemahan BSQ ini apabila tidak berada pada pegawai yang tepat maka akses yang digunakan akan terbengkalai. Dalam realisasinya masih ada cabang Bank Sumsel Babel yang belum dapat mencapai target yang ditetapkan. Selain itu Informasi yang diterapkan dalam BSQ yaitu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kualitas Sistem Informasi yang dimiliki bank Sumsel Babel yaitu penggunaan Sistem Informasi atau Teknologi Informasi melalui analisis metode *Banking Service Quality* (BSQ) dan dampak pada kualitas layanan



Informasi di Bank Sumsel Babel Cabang Palembang telah menggunakan aplikasi ataupun perangkat Informasi atau Informasi yang berhubungan dengan layanan dan kualitas jasa yang diberikan, Sehingga kualitas informasi bank dapat dilihat apakah Informasi mampu mempengaruhi kualitas informasi dan dapat memenuhi kebutuhan para nasabah. Mengingat para nasabah yang tidak pernah puas dalam mendapatkan pelayanan perusahaan. Sehingga kualitas informasi bank Sumsel Babel harus memperbaiki Informasi secara berkelanjutan menggunakan *Banking Service Quality (BSQ)*.

Lebih cermat lagi dalam mengelola data bank, lebih memperhatikan penyajian data untuk tepat waktu sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama, lebih melengkapi akses sosial media sehingga semua transaksi yang dilakukan nasabah semakin nyaman dan mudah. Apabila kualitas informasi Bank Sumsel Babel dengan metode *Banking Service Quality (BSQ)* semakin baik, Maka laba perusahaan akan semakin meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Laba Pada Bank Sumsel Babel Palembang**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, Maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian adalah Bagaimanakah kualitas Informasi Akuntansi dapat meningkatkan laba pada Bank Sumsel Babel Palembang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari perumusan masalah, Maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas Informasi Akuntansi dapat meningkatkan laba pada Bank Sumsel Babel Palembang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan di atas, Maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

#### **1. Bagi Penulis**

Sebagai bukti empiris yang ada tentang analisis Kualitas sistem Informasi Akuntansi dalam meningkatkan laba pada perusahaan.

#### **2. Bagi Bank Sumsel Babel Palembang**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi yang dapat mendukung upaya perbaikan aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan khususnya pada Sistem Informasi atau Teknologi Informasi yang digunakan. Untuk dapat membandingkan secara langsung teori yang diperoleh dengan keadaan yang sebenarnya dilapangan tentang bagaimana kualitas sistem informasi dalam meningkatkan laba perusahaan.

#### **3. Bagi Almamater**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, Menambah ilmu pengetahuan, Serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Diyana Kumala dengan judul Analisis Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan Pada PT.PLN (PERSERO) Wilayah Jawa Tengah. Rumusan masalah yaitu Bagaimanakah kualitas informasi akuntansi keuangan pada PT.PLN (PERSERO)?; Faktor- faktor apa saja yang menjadi kendala dalam mengoptimalkan kualitas informasi akuntansi keuangan yang ada pada PT.PLN (PERSERO)?. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas informasi akuntansi keuangan pada PT.PLN (PERSERO); untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam mengoptimalkan kualitas informasi akuntansi keuangan pada PT.PLN (PERSERO). Jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah Studi Kepustakaan (*library Research*) dan studi penelitian lapangan (*Field Research*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa laporan keuangan yang disajikan di PT.PLN (persero) sangat berkualitas karena sudah memenuhi standar akuntansi pemerintah yaitu relevan, akurat, dan tepat waktu dalam pelaporannya. Demikian pula dalam pengolahan data akuntansi sangat mendorong terciptanya laporan keuangan yang berkualitas untuk meningkatkan keefisiensian dalam pengolahan data akuntansi menjadi kualitas informasi.



Penelitian sejenis juga pernah dilakukan oleh Izma Fikrotusshohah dengan Judul Analisis Kualitas Informasi Akuntansi Sebelum dan Sesudah Adopsi Penuh International Financial Reporting Standard (IFRS). Rumusan masalah yaitu Apakah terdapat perbedaan tingkat manajemen laba sebelum dan sesudah adopsi penuh IFRS pada perusahaan manufaktur di bursa efek indonesia?; Apakah terdapat pengaruh adopsi penuh IFRS terhadap laba perusahaan manufaktur di bursa efek indonesia?. Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan bukti empiris mengenai ada atau tidaknya perbedaan tingkat manajemen laba, relevansi nilai laba, dan relevansi nilai buku antara sebelum dan sesudah adopsi penuh IFRS dan menguji pengaruh adopsi IFRS terhadap kualitas informasi akuntansi tersebut. . Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah *purpose sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya perbedaan tingkat manajemen laba, relevansi nilai laba, dan relevansi nilai buku sebelum dan sesudah adopsi IFRS berpengaruh negatif terhadap manajemen laba. dan adopsi IFRS juga berpengaruh positif terhadap relevansi nilai laba.

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan sebagai pengembangan dari penelitian sebelumnya. Apabila penelitian sebelumnya ditujukan pada PT.PLN dengan penelitian kualitas informasi akuntansi yang berkualitas tinggi dan sangat mendukung dalam peningkatan kinerja, Maka penelitian ini dilakukan pada perbankan dengan jenis penelitian kualitatif.

## **B. Landasan Teori**

### **a) Kualitas Informasi Akuntansi**

#### **1) Definisi Informasi Akuntansi**

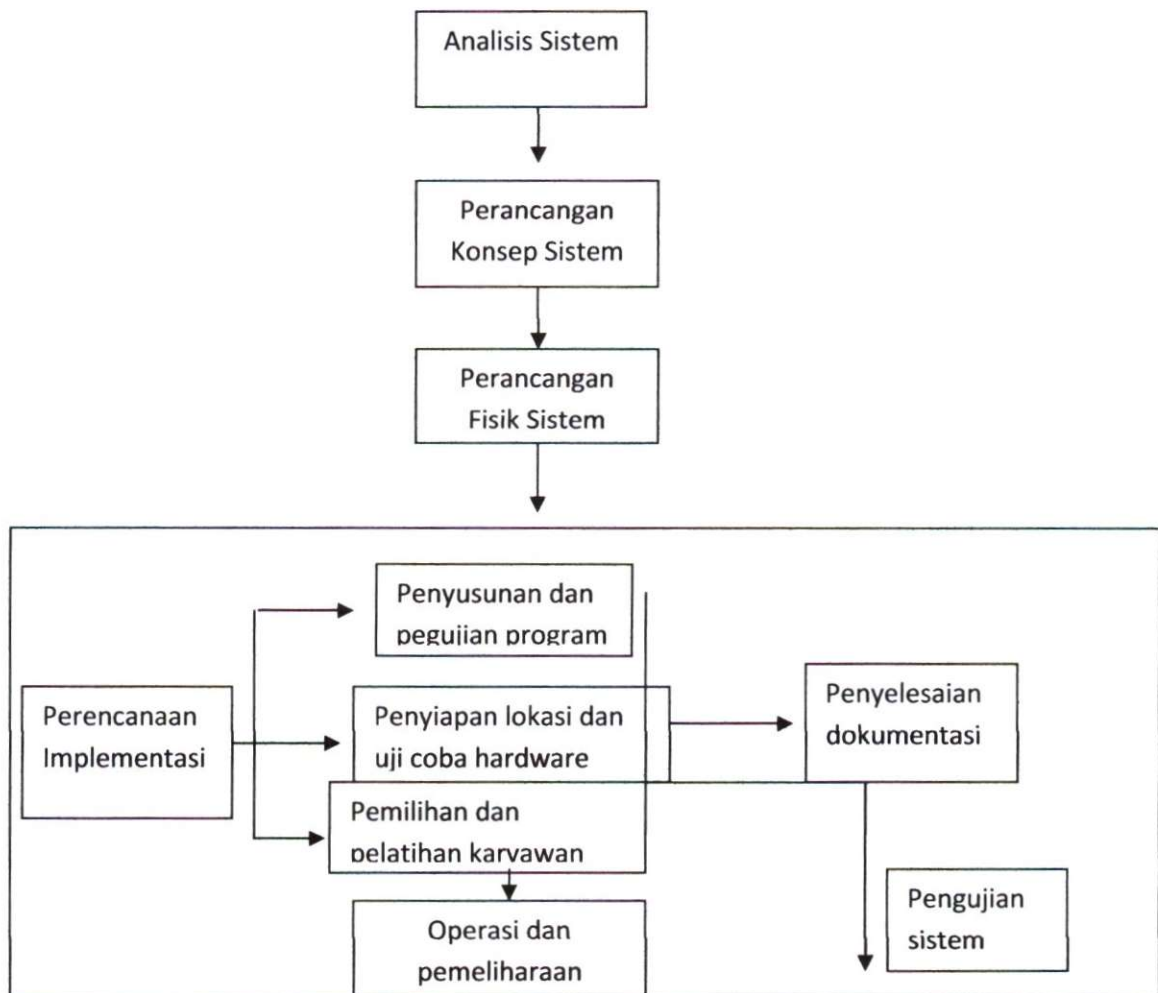
- 2) Menurut Ardana dan Lukman (2016:11), kualitas informasi adalah untuk menghasilkan keluaran (informasi) yang berkualitas.
- 3) Menurut Ardana dan Lukman (2016:10), Definisi Informasi Akuntansi bisa dijabarkan sebagai berikut :
  - a) informasi adalah data yang diolah sehingga hasil olahan tersebut telah bermanfaat/ berguna bagi para pemakai informasi untuk pengambilan keputusan
  - b) Akuntansi adalah proses dari transaksi yang dibuktikan dengan faktur lalu dari transaksi dibuat jurnal, buku besar, neraca lajur, kemudian akan menghasilkan informasi dalam bentuk laporan keuangan yang digunakan pihak-pihak tertentu..
- 4) Menurut Andi (2015:2-4) informasi akuntansi merupakan informasi akuntansi dan keuangan beserta informasi lainnya yang diperoleh dari proses rutin transaksi akuntansi.

Jadi definisi Informasi Akuntansi adalah sebuah informasi yang menangani segala sesuatu yang berkenaan dengan akuntansi dan keuangan merupakan informasi yang dihasilkan oleh subsistem dari bagian SIA sebuah organisasi.

**b) Definisi Kualitas Informasi Akuntansi**

- 1) Menurut Bodnar Hoopwood (2006:3), Kualitas Informasi Akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya kedalam informasi . Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan. informasi akuntansi melakukan levan untuk hal dengan sistem manual atau melalui sistem terkomputerisasi.
- 2) Menurut Krismiaji (2015:4), Kualitas Sistem Informasi Akuntansi adalah mutu dari sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis.

proses pemasangan atau instalasi perangkat keras dan perangkat lunak dan mengujicobakan rancangan kualitas informasi dalam kegiatan operasioanl perusahaan. Proses ini mencakup penyusunan rencana, pembuatan dan pengujian perangkat lunak, penyiapan lokasi pengelolaan data, pemilihan dan pelatihan karyawan, penyusunan dokumentasi, dan pengujian sistem secara keseluruhan aktifitas yang tetgabung dalam tahap ini.



**Gambar II.2 Tahap – tahap dalam perancangan fisik**  
**Sumber : Krismiaji (2015:197)**

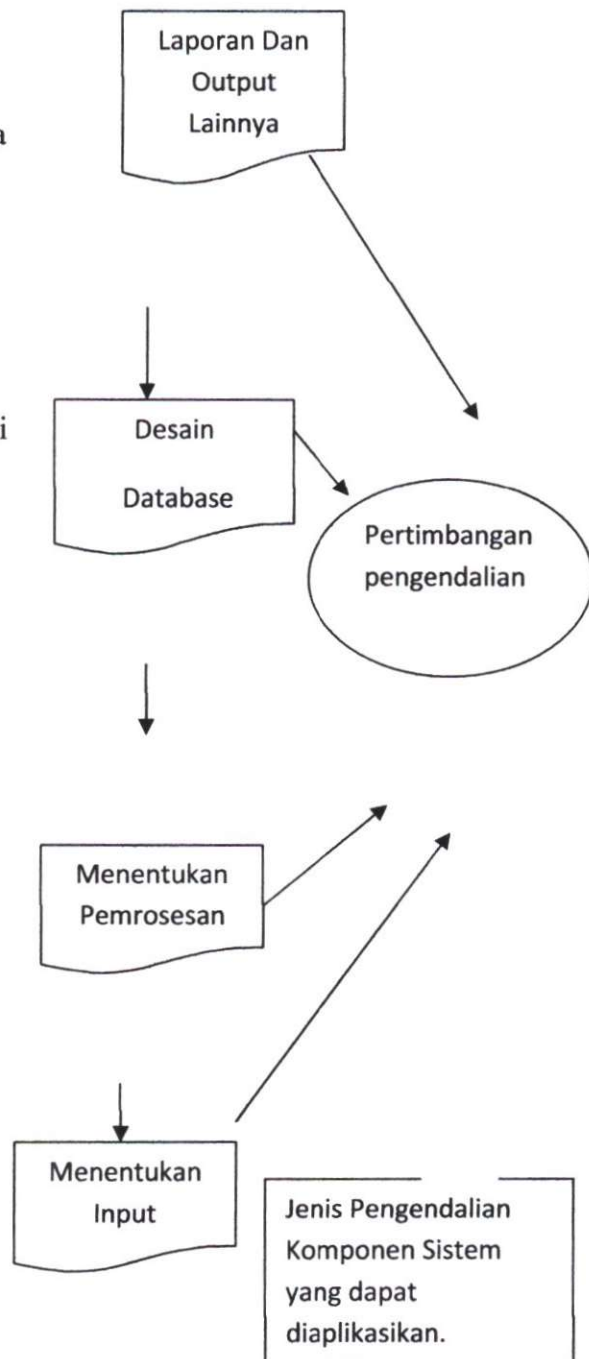
Atribut

Nama/ Tujuan format frekuensi  
/ pemicu medium output pengguna  
Volume.

Nama file isi umum pengorgani  
Sasian file layout record medium  
Penyimpanan ukuran file jumlah  
Yang digunakan.

Melakukan penghitungan sekuens  
Operasi volume pemrosesan.

Nama/ Tujuan format medium  
Input volume transaksi.



**Gambar II.3 Desain Elemen – Elemen Sistem**  
Sumber Bodnar dan Hopwood (2006:457)



**c) Faktor pendukung kualitas Informasi Akuntansi**

Menurut Ardana dan Lukman (2016:11) faktor pendukung kualitas Informasi Akuntansi yang baik, yaitu :

1) Relevan ( *relevance* )

Informasi yang relevan akan mengurangi ketidakpastian, mengembangkan kemampuan pengambil keputusan untuk membuat prediksi atau mengkonfirmasi atau mengoreksi ekspektasi sebelumnya.

2) Andal ( *reliable* )

Informasi yang handal jika informasi itu bebas dari kesalahan atau bias dan secara akurat menggambarkan kejadian yang terjadi dalam organisasi.

3) Lengkap ( *complete* )

Informasi yang lengkap jika tidak menghilangkan aspek-aspek penting dari peristiwa yang mendasari atau kegiatan yang terukur.

4) Tepat Waktu ( *timely* )

Informasi yang tepat waktu bila informasi diberikan pada waktu pengambil keputusan membuat keputusan.

5) Dapat Dimengerti ( *understandable* )

Informasi yang dapat dimengerti jika disajikan dalam format yang bermanfaat dan memenuhi persyaratan bagi penggunaannya.

6) Dapat diverifikasi ( *verifiable* )

Informasi yang dapat diverifikasi jika dua orang yang kompeten bertindak secara independen akan menghasilkan informasi yang sama.

7) Dapat Diakses ( *accessible* )

Informasi dapat diakses jika informasi itu tersedia bagi pengguna ketika dibutuhkan dan dalam format yang sesuai.

**d) Tujuan Analisis Informasi Akuntansi.**

1) Menurut Krismiaji (2015-13) :

a) Untuk memperbaiki produk atau jasa dengan meningkatkan kualitas, mengurangi biaya, atau menambah atribut yang diinginkan konsumen.

b) Untuk meningkatkan efisiensi

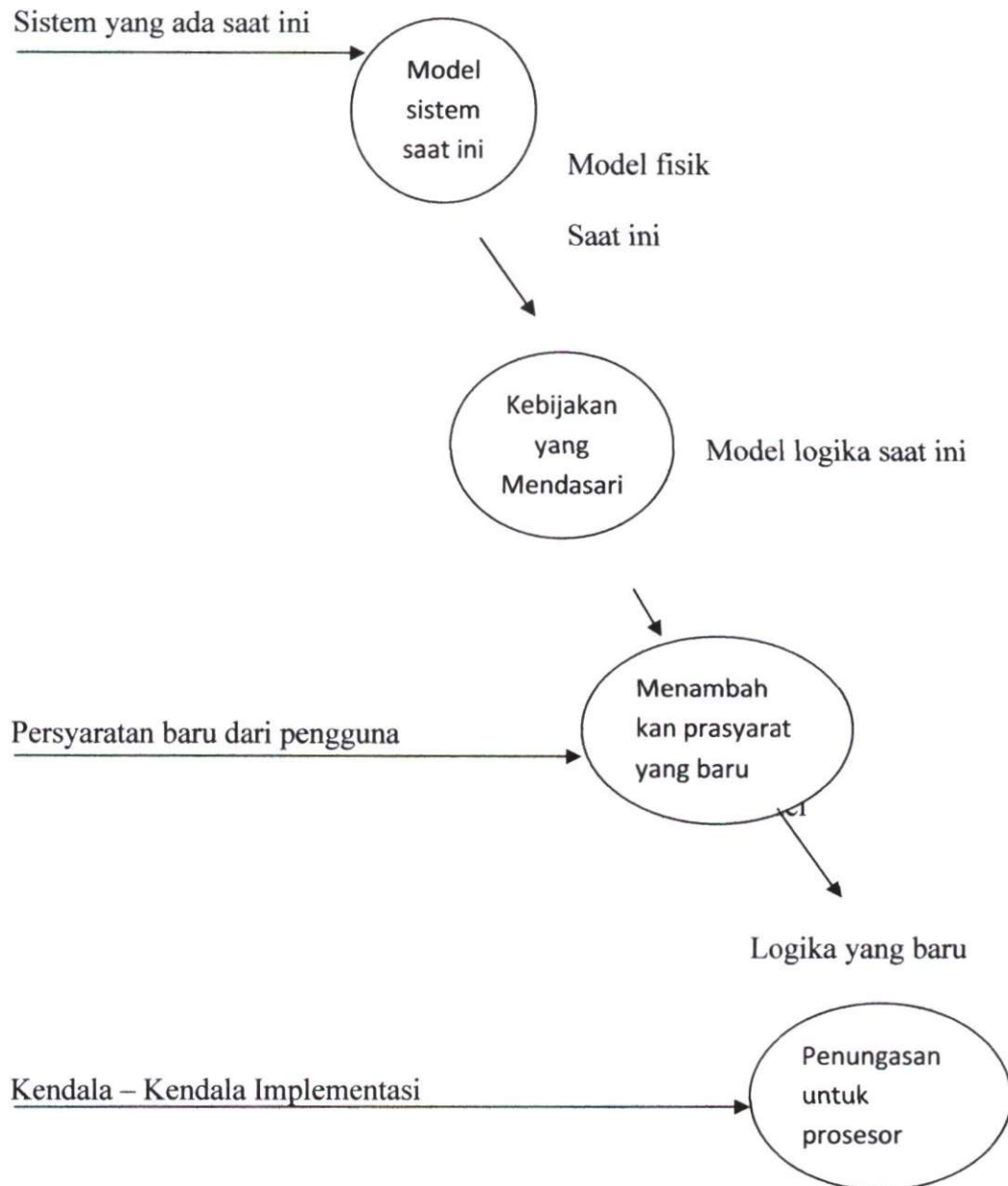
c) Untuk memberikan informasi yang tepat waktu dan dapat dipercaya untuk memperbaiki pembuatan keputusan.

d) Untuk meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan

e) Untuk memperbaiki komunikasi

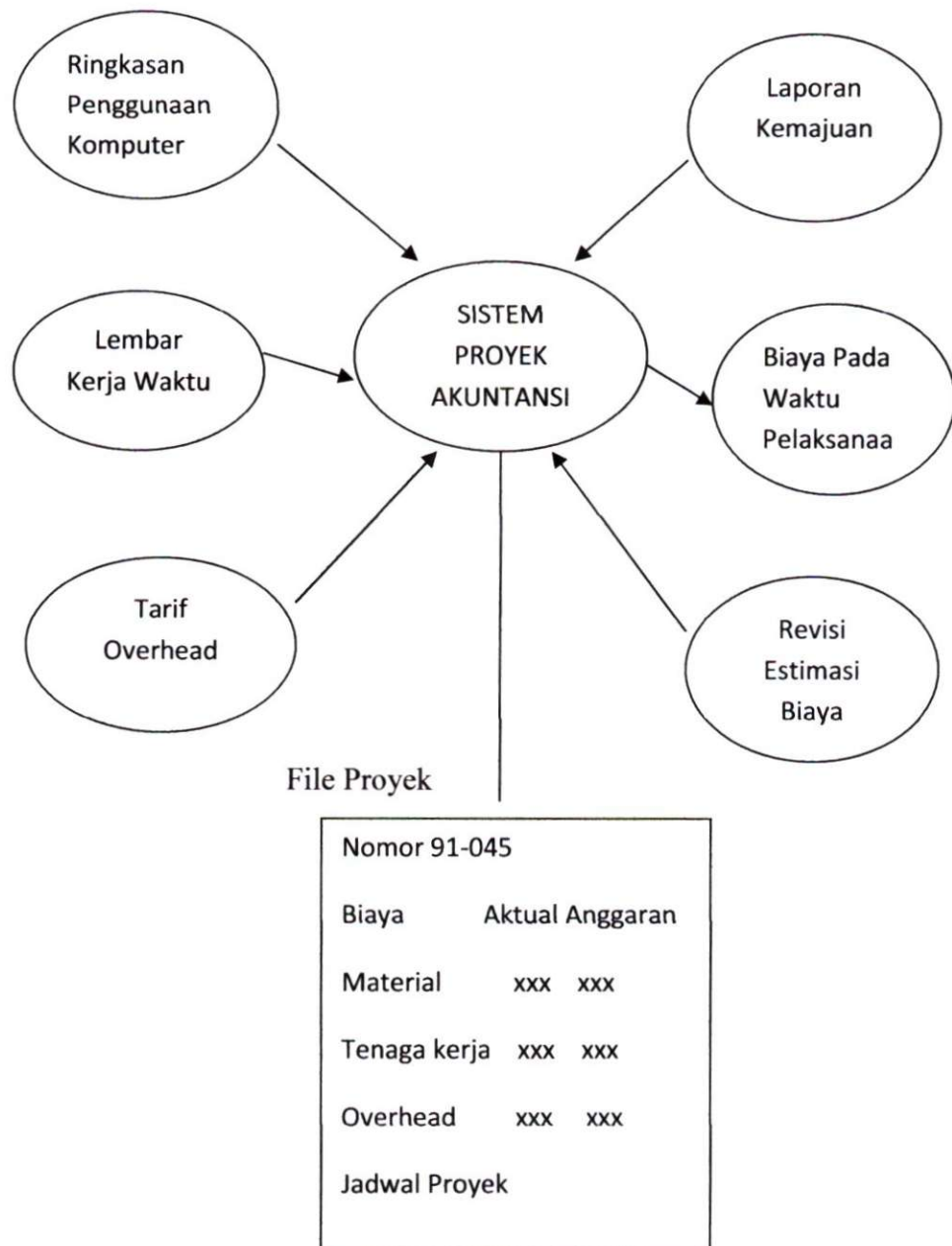
f) Untuk memperbaiki penggunaan pengetahuan

### Pemodelan Sistem



**Gambar II.4 Pemodelan Sistem**

**Sumber : Bodnar dan Hopwood (2006:483)**

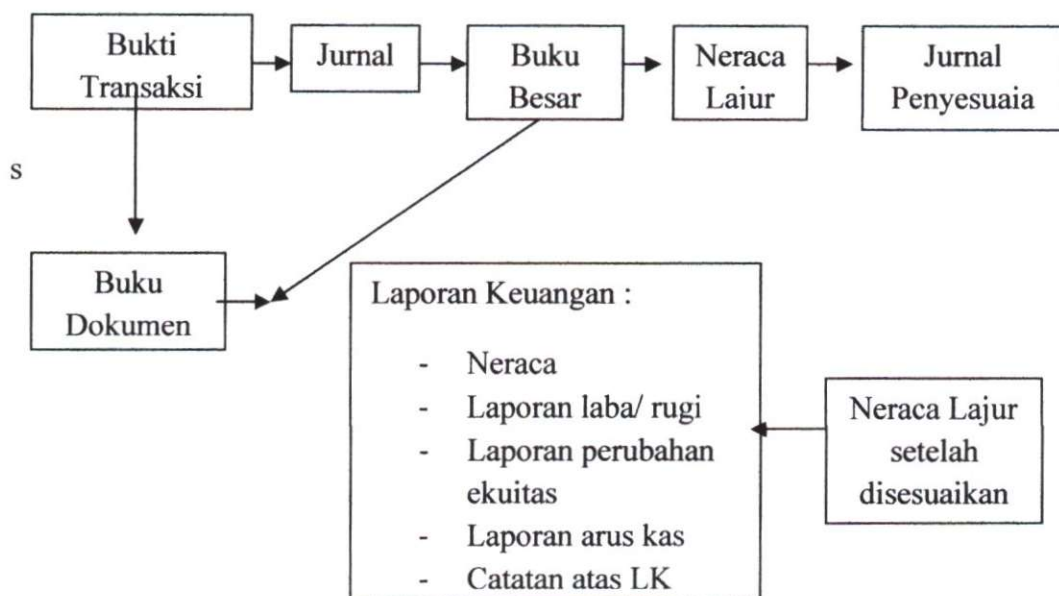


**Gambar II.5 Sistem Proyek Akuntansi**  
**Sumber : Bodnar dan Hopwood (2006:501).**

### e) Fungsi Informasi

Menurut Bodnar (2006:13), bertanggung jawab atas pemrosesan data. Pemrosesan data merupakan aplikasi informasi yang paling mendasar disetiap organisasi. Fungsi informasi dalam organisasi telah mengalami evolusi.

### Proses Akuntansi



Sumber : Betri, SE,Msi,Ak.,CA



## 2. Laba

### a. Definisi Laba

- 1) Menurut Harahap (2012:309). Laba adalah Perbedaan antara revenue yang direalisasi yang timbul dari transaksi pada periode tertentu dihadapkan dengan biaya-biaya yang dikeluarkan pada periode tersebut.
- 2) Menurut Sirajuddin (2015:6), Laba adalah merupakan laporan yang menggambarkan jumlah penghasilan atau pendapatan dan biaya dari suatu perusahaan pada periode tertentu.

Jadi, secara umum definisi laba adalah selisih dari pendapatan di atas biaya-biayanya dalam jangka waktu (periode) tertentu. Laba merupakan suatu kelebihan pendapatan atau keuntungan yang layak diterima oleh perusahaan, karena perusahaan tersebut telah melakukan pengorbanan untuk kepentingan lain pada jangka waktu tertentu.

### Ciri-ciri Laba Akuntansi

Menurut Harahap (2012:309) Ciri-ciri laba akuntansi sebagai berikut :

1. Laba akuntansi menggunakan konsep periodik.
2. Laba akuntansi diperluas bukan hanya transaksi dan termasuk seluruh nilai fenomena dan periode yang dapat diukur.
3. Laba akuntansi mengizinkan agregasi kedalam kategori berupa input dan output.
4. Oleh karna itu, perbandingan input dan output akan menghasilkan sisa.

5. Dengan demikian, Mayoritas mereka yang berkepentingan terhadap angka itu dapat menggunakannya untuk berbagai tujuan.

#### **b. Faktor Penentu Laba**

1. Carter (2009:15) Laba ditentukan oleh dua faktor utama yaitu :
  - a. Pendapatan
  - b. Biaya

Akuntansi biaya ini digunakan untuk menghitung biaya output yang dijual selama suatu periode; Biaya ini dan biaya lain-lain dikaitkan dengan pendapatan untuk menghitung laba. Biaya dan laba dapat dilaporkan untuk segmen-segmen dalam perusahaan atau untuk perusahaan secara keseluruhan bergantung pada kebutuhan manajemen dan pelaporan eksternal.

Proses pengaitan atau penandingan (*matching*) melibatkan identifikasi atas biaya jangka pendek dan jangka panjang, serta biaya variabel dan biaya (kapasitas) tetap. Biaya manufaktur variabel dibebankan terlebih dahulu ke unit yang diproduksi kemudian dikaitkan dengan pendapatan ketika unit-unit tersebut dijual. (biaya nonmanufaktur baik tetap maupun nonvariabel biasanya dikaitkan dengan pendapatan di periode tersebut)

2. Menurut Hansen/Mowen (2011:21), Grafik Biaya Volume Laba (Cost Volume Profit Graph) menggambarkan hubungan antara biaya, volume, dan laba. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih terperinci, perlu dibuat grafik dengan dua garis terpisah: garis total pendapatan dan garis total biaya. Tiap-tiap garis ini disajikan dengan dua persamaan berikut.

$$\text{Pendapatan} = \text{Harga} \times \text{unit}$$

$$\text{Total Biaya} = (\text{Biaya variabel per unit} \times \text{unit}) + \text{biaya tetap}$$

Jadi kesimpulan faktor penentu laba pendapatan adalah penambahan jumlah aktiva sebagai hasil operasi perusahaan secara bruto, pendapatan diperoleh karena adanya penyerahan/ jasa aktiva lainnya dalam satu periode sedangkan biaya merupakan pengeluaran yang dilakukan dalam memperoleh laba dalam satu periode tertentu secara langsung atau tidak langsung. Pendapatan dan biaya ini jumlah harta kekayaan awal periode ditambah keseluruhan hasil yang diperoleh selama satu periode, bukan hanya yang dikonsumsi tetapi Biaya manufaktur variabel dibebankan terlebih dahulu ke unit yang diproduksi kemudian dikaitkan dengan pendapatan ketika unit-unit tersebut .

### c. Konsep Laba, Perhitungan, dan Penerima

Tabel II.1  
Konsep Laba, Perhitungan, dan Penerima

| Konsep Laba                                                               | Perhitungan Laba                                                                                                                               | Penerima Informasi                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Value Added</i><br>(Tambahan Nilai)                                    | Harga jual produksi dan jasa perusahaan dikurangi harga pokok barang dan jasa yang dijual.                                                     | Pegawai, pemilik, kreditur, dan pemerintah.                                                         |
| Laba Bersih Perusahaan<br>( <i>Enterprise Net Income</i> )                | Kelebihan hasil ( <i>Revenue</i> ) dari biaya, seluruh pendapatan ( <i>gain</i> ) dan rugi. Biaya tidak termasuk bunga, pajak, dan bagi hasil. | Pemegang saham, pemegang obligasi, dan pemerintah.                                                  |
| Laba Bersih bagi Investor                                                 | Sama seperti <i>Enterprise Income</i> , tetapi setelah dikurangi pajak penghasilan.                                                            | Pemegang saham, pemegang obligasi, dan kreditor jangka panjang.                                     |
| Laba bersih pemegang saham residual<br>( <i>Residual Equity Holders</i> ) | Laba bersih kepada pemegang saham dikurangi dividen saham preferen.                                                                            | Pemegang saham biasa (sekarang dan yang potensial) terkecuali prioritas pembayaran tidak terpenuhi. |

Sumber: Hendriksen, Elson S(1992), *Accounting* ' Georgetown: Richard D. Irwin, Inc. Hlm.155.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009 :11), Jenis penelitian terdiri dari :

##### **1. Penelitian Deskriptif**

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

##### **2. Penelitian Komparatif**

Penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan variabelnya yang masih sama dengan penelitian variabel mandiri tetapi lebih dari satu atau dalam waktu yang berbeda.

##### **3. Penelitian Asosiatif**

Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

##### **4. Penelitian Tindakan**

Penelitian tindakan adalah suatu proses yang dilalui oleh perorangan atau kelompok yang menghendaki perubahan dalam situasi tertentu untuk menguji prosedur yang diperkirakan akan menghasilkan perubahan tersebut dan kemudian selesai pada tahap kesimpulan yang dipertanggungjawabkan melaksanakan prosedur ini. Tujuan utama



melakukan penelitian ini adalah mengubah situasi, perilaku, organisasi termasuk struktur kerja dan perantara.

#### 5. Penelitian sejarah

Penelitian sejarah berkenaan dengan pengaruh yang logis terhadap kejadian-kejadian yang berlangsung dimasa lalu.

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu untuk mengetahui nilai variabel kualitas Informasi Akuntansi dalam meningkatkan laba.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Objek penelitian ini berlokasi di Jln. Gubernur H. Ahmad Bastari No.07 Kel. Silaberanti Kec. Seberang Ulu1 JakaBaring Palembang Telp:0711-500711.

### A. Operasionalisasi Variabel

**Tabel. II.2**  
**Variabel, Definisi Variabel, dan Indikator dan Skala**

| No | Variabel                     | Definisi Variabel                                                                                                                                                                                 | Indikator                                                                                                                  | Skala Pengukuran |
|----|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | Kualitas Informasi Akuntansi | Untuk menghasilkan keluaran (informasi) yang berkualitas.                                                                                                                                         | a. Relevan<br>b. Andal<br>c. Lengkap<br>d. Tepat waktu<br>e. Dapat Dimengerti<br>f. Dapat Diverifikasi<br>g. Dapat Diakses | Ordinal          |
| 2  | Laba                         | Perbedaan antara revenue yang direalisasi yang timbul dari transaksi pada periode tertentu dihadapkan dengan biaya-biaya yang dikeluarkan pada periode tersebut oleh Bank Sumsel Babel Palembang. | a. Pendapatan<br>b. Biaya                                                                                                  | Ordinal          |

**Sumber:** Peneliti berdasarkan berbagai teori, 2016

### B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013:117) mendefinisikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah Bank Sumsel Babel Palembang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1000 orang.

Menurut Sugiyono (2013:118), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah pada Bank Sumsel Babel Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental Sampling. Dikatakan metode accidental sampling dengan cara memilih siapa yang kebetulan ada atau dijumpai, dalam pengambilan sampel ini dilakukan dengan cara memilih 100 orang nasabah di bank sumsel babel palembang. sampel ini bertujuan untuk membuat sifat homogen berdasarkan karakteristik kesamaan mereka sebagai nasabah bank sumsel babel palembang.

#### **E. Data Yang Diperlukan**

Untuk menunjang penelitian yang dilakukan sangat diperlukan data yang berhubungan. Menurut Bambang (2008:63-70), Data penelitian terdiri dari:

##### **1. Data primer**

Data primer yaitu merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber pertama secara langsung ditempat peneliti atau suatu tempat yang menjadi obyek penelitian. Data primer diperoleh dari jawaban responden yang diberikan melalui kuesioner.

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan

kepada responden. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui jurnal ilmiah dan laporan keuangan Bank Sumsel Babel Palembang.

#### **F. Metode Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2009:143-152), Metode pengumpulan data terdiri dari :

##### **1. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

##### **2. Wawancara (Interview)**

Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung dengan pihak perusahaan maupun nasabah. Wawancara terbagi menjadi dua yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

##### **3. Observasi**

Observasi sebagai metode pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan metode lain, Observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga pada objek-objek yang lain.

##### **4. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah dokumen pengumpulan bukti- bukti dan keterangan-keterangan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dan wawancara. Metode pengumpulan data kuesioner pada

penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Personnally Administrated Qustonnaires*, yaitu peneliti menyampaikan sendiri kuesioner kepada responden dan mengambil sendiri kuesioner yang telah diisi oleh responden, tujuan utamanya supaya tingkat pengembalian kuesioner dapat terjaga di dalam periode waktu yang relatif pendek dengan pihak Bank Sumsel Babel dalam mengumpulkan data- data kualitas jasa perbankan.

## **G. Analisis Data dan Teknis Analisis**

### **1. Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2009:13-14) analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi 2, yaitu:

#### **a. Analisis Kualitatif**

Analisis kualitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.

#### **b. Analisis Kuantitatif**

Analisis kuantitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif.

### **2. Teknik Analisis**

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui analisis kualitas Sistem Informasi Akuntansi dalam meningkatkan laba adalah dengan menggunakan teori yang ada dan menganalisis atas hasil kuesioner yang disebarakan psada nasabah.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Penelitian ini menguraikan mengenai Analisis Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Laba. Penelitian ini mengambil 100 Nasabah sebagai sampel penelitian.

Penelitian dilakukan dengan beberapa tahapan. Peneliti terlebih dahulu mengajukan permohonan izin pelaksanaan penelitian di Bank Sumsel Babel Palembang melalui bagian Admin Perusahaan yang terletak di Jln. Gubernur H. Ahmad Bastari No.07 Kel. Silaberanti Kec. Seberang Ulu1 JakaBaring Palembang.

Setelah mendapat surat izin peneliti langsung melaksanakan pengumpulan data penelitian ke nasabah Bank Sumsel Babel. Peneliti menentukan responden berdasarkan kriteria yang dibuat sebelumnya. Setelah mendapatkan calon responden, peneliti menjelaskan tujuan, manfaat penelitian serta seputar pertanyaan kuesioner yang akan dibagikan untuk diisi oleh para nasabah.

Hasil penelitian ini dibagi dua bagian yaitu hasil mengenai karakteristik responden dan hasil mengenai Kualitas Sistem Informasi Akuntansi terhadap konsep laba melalui jawaban kuesioner terstruktur.

## **1. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

### **a. Sejarah Singkat PT. Bank Sumsel Babel**

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung didirikan pada tanggal 6 November 1957 dengan nama PT Bank Pembangunan Sumatera Selatan yang didirikan berdasarkan:

- 1) Keputusan Panglima Ketua Penguasa Perang Daerah Sriwijaya Tingkat I Sumatera Selatan Nomor 132/SPP/58 tanggal 10 April 1958 dengan berlaku surut. mulai tanggal 6 Nopember 1957.
- 2) Akta Notaris Tan Thong Khe Nomor 54 tanggal 29 September 1958 dengan izin Menteri Kehakiman No. J.A.5/44/16 tanggal 11 Mei 1959.
- 3) Izin Usaha Bank dari Menteri Keuangan Nomor 47692/UM II tanggal 18 April 1959.

Selanjutnya dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah, maka terhitung sejak tahun 1962, secara resmi seluruh kegiatan PT. Bank Pembangunan Sumatera Selatan menjadi milik Pemerintah Daerah Propinsi Sumatera Selatan dengan status badan hukum perusahaan Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11/DPRDGR Tingkat I Sumatera Selatan, Dengan izin usaha yang dikeluarkan oleh Menteri Urusan Bank Central / Gubernur Bank Indonesia Nomor 2/Kep/MUBS/G/63 Tanggal 27 Februari 1963.

Setelah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir sejak diberlakukannya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang perbankan dan sesuai dengan Perda No. 6 tahun 2000 tanggal 19 Mei 2000, Bank Sumsel mengubah bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perusahaan Persero Terbatas dengan Akta Pendirian No. 20 tanggal 25 November 2000 dan persetujuan Deputy Gubernur Bank Indonesia No.3/2/KEP.DpG/2001 tanggal 24 September 2001.

Perubahan badan hukum tersebut terhitung tanggal 1 Oktober 2001, dengan berbagai perubahan yang mendasar dan menyeluruh tersebut agar Bank Sumsel lebih profesional dan mampu bersaing pada era otonomi daerah.

Berdasarkan Pernyataan Keputusan Pemegang Saham di Luar Rapat PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Nomor2 tanggal 03 November 2009 dan Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor:AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka:

**“Bank Sumsel berubah nama menjadi Bank Sumsel Babel”**

## **b. Visi dan Misi PT. Bank Sumsel Babel**

### 1) Visi PT. Bank Sumsel Babel

"Menjadi Bank Terkemuka dan Terpercaya dengan Kinerja Unggul".

### 2) Misi PT. Bank Sumsel Babel

- a) Membantu mengembangkan potensi daerah dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian daerah.
- b) Menumbuhkembangkan *Retail Banking*, *Corporate Banking*, dan *International Banking*.
- c) Mengembangkan *Human Capital* yang profesional dan tata kelola perusahaan yang baik.

## **c. Struktur Organisasi**

Supaya kegiatan usaha perusahaan dapat berjalan baik, maka perusahaan tersebut harus menyusun struktur organisasi beserta uraian tugas dari masing – masing bagian yang ada di perusahaan, karena dengan adanya struktur organisasi dan uraian tugas tersebut maka efisiensi kerja akan lebih terjamin baik didalam menjalankan tugas, wewenang dan tanggung jawab antara bagian yang satu dengan yang lain.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi yang menggambarkan tugas, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan. Dalam menyusun struktur organisasi perusahaan hendaknya memenuhi azas – azas sebagai berikut.

### 1) Azas Koordinasi

Mengharuskan untuk menentukan jenjang kekuasaan dan tanggung jawab yang sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam hal ini penentuan tingkat- tingkat kepemimpinan, delegasi kekuasaan beserta perumusan fungsinya

### 2) Azas Fungsional

Perbedaan berbagai fungsi, macam, jenis, dan tugas dalam organisasi sehingga tugas dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing orang dapat ditetapkan dengan jelas.

### 3) Dalam organisasi yang semakin meluas perlu adanya pembagian fungsi kedalam tanggung jawab bagian- bagian yang mempunyai kedudukan independen dalam melaksanakan fungsi- fungsi, operasional, penyimpanan dan pencatatan serta pengawasan intern.

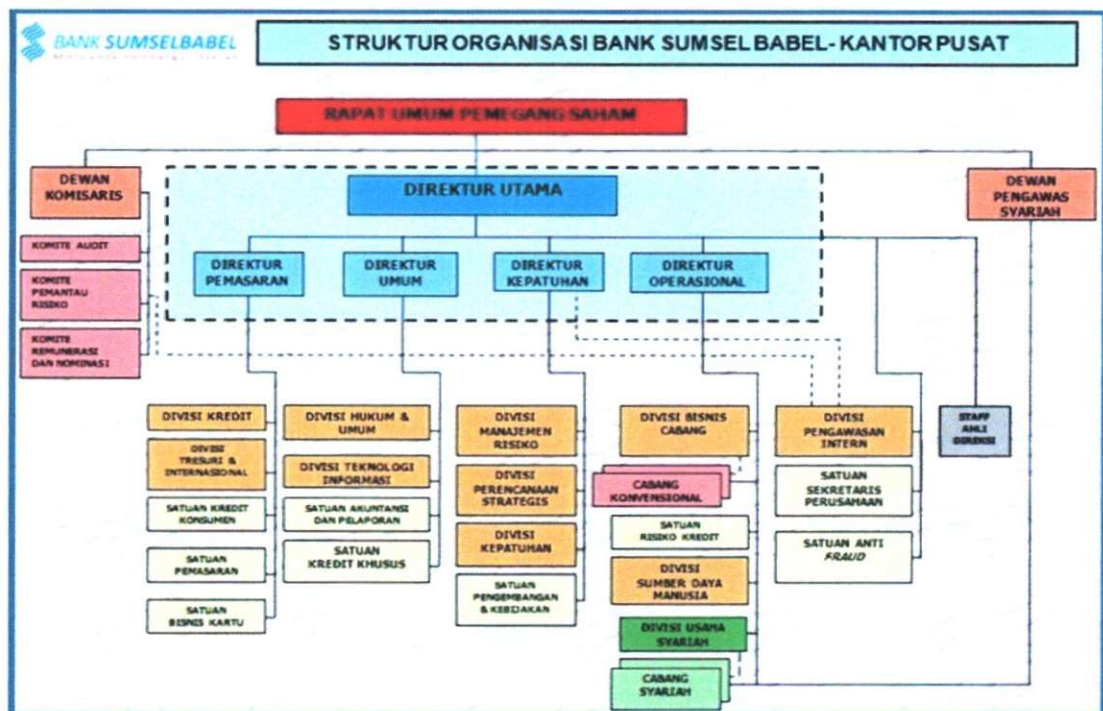
Untuk menjaga hubungan baik antara pimpinan dan staff, maka perlu dibentuk hubungan yang bersifat vertical yaitu hubungan bawahan bawahan dengan pimpinan, dan hubungan yang bersifat horizontal yaitu hubungan antar bagian yang satu dengan yang lain.

Dengan demikian akan terbentuk suatu struktur organisasi yang baik beserta tugas dan wewenang serta tanggung jawab yang jelas dan tegas yang dapat menampung semua aspirasi pelaksanaan tugas.



Dari uraian diatas, secara umum dapat diambil suatu kesimpulan maka, berikut ini penulis sajikan bagan struktur organisasi PT Bank Sumsel Babel Palembang:

**Gambar 4.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI**  
**PT BANK SUMSEL BABEL PALEMBANG**



Agar operasional perusahaan dapat berjalan baik maka masing-masing jabatan dalam struktur organisasi mempunyai tugas masing-masing, antara lain:

**a. Direktur**

**Mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab :**

- 1) Sebagai pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab atas kelancaran dan pelaksanaan kegiatan perusahaan, mengkoordinir serta membimbing kegiatan perusahaan sehari-hari.
- 2) Menetapkan pedoman dan kebijakan operasi perusahaan.
- 3) Menyetujui penambahan dan pengurangan modal
- 4) Mempertanggungjawabkan semua kewajiban yang menyangkut rugi laba perusahaan, produksi, keuangan dan pemasaran.

**b. Wakil Direktur**

**Mempunyai Tugas Dan Tanggung Jawab**

- 1) Menentukan visi perusahaan.
- 2) Memberikan nasehat kepada direktur.
- 3) Mengawasi dan menilai kinerja direktur.

**c. General Manager**

**Mempunyai Tugas Dan Tanggung Jawab Sebagai Berikut:**

- 1) Mengepalai manajer fungsional.
- 2) Mengawasi tindakan para manajer fungsional agar sesuai dengan tujuan perusahaan.
- 3) Mengotorisasi perekrutan karyawan baru.

**d. Manajer Keuangan**

**Mempunyai Tugas Dan Tanggung Jawab :**

- 1) Melakukan penagihan kepada pemberi kerja.
- 2) Menerima pembayaran dari pemberi kerja.
- 3) Melakukan pembayaran ke *supplier*.

4) Melakukan pembukuan.

5) Mengurusi kewajiban perpajakan perusahaan.

Sedangkan staff keuangannya bertugas merekap hutang ke *supplier*, membuat faktur tagihan dan menerbitkan *purchase order* (PO).

**e. Manajer *Quantity Surveyor* (QS)**

**Mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab :**

Manajer ini bertugas mengawasi staff *Quantity Surveyor* (QS) dalam menghitung *Bill Quantity* (BQ). Apabila ada tender, maka staff QS akan melakukan penyesuaian harga, apakah harga pembelian material yang akan dikeluarkan termasuk biaya-biaya lain (seperti : *fee*, upah tenaga kerja) dan juga keuntungannya sesuai atau tidak dengan harga penawaran dari pemberi kerja. Jika harga penawaran cocok dengan perhitungan maka manajer ini yang menyetujui kontrak.

**f. Manajer Personalia**

**Mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab**

Manajer ini bertanggung jawab dalam menangani masalah ketenagakerjaan / personalia. Staff personalia bertugas membantu manajer personalia dalam menyeleksi calon pegawai yang akan direkrut perusahaan serta menyangkut pemberhentian pegawai. Manajer ini juga bertanggung jawab dalam menjaga kualitas SDM perusahaan.

**g. Koordinator Proyek****Mempunyai Tugas Dan Tanggung Jawab :**

- 1) Mengkoordinir manajer proyek.
- 2) Menerima *progress* penyelesaian proyek dari manajer proyek.
- 3) Memberikan *progress* yang diterimanya kepada pemberi kerja.
- 4) Mengawasi pelaksanaan dari keputusan yang telah disepakati bersama agar tidak melampaui *budget* dan tidak melebihi waktu yang telah direncanakan.

**h. Manajer Proyek****Mempunyai Tugas Dan Tanggung Jawab :**

- 1) Mengawasi lapangan.
- 2) Memastikan bahwa para pekerja telah bekerja dengan benar.
- 3) Membuat *progress* penyelesaian proyek.



## 2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia dan pendidikan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden seperti yang dijelaskan berikut ini :

**Tabel IV.1**  
**Karakteristik Responden**

| No | Pekerjaan Responden | Jenis Kelamin |    | Usia  |       |       | Pendidikan |     |    |    |    |
|----|---------------------|---------------|----|-------|-------|-------|------------|-----|----|----|----|
|    |                     | L             | P  | 17-25 | 26-34 | 44-50 | SMP        | SMU | D3 | S1 | S2 |
| 1. | Karyawan Swasta     | 21            | 12 | 3     | 7     | 10    | 0          | 2   | 8  | 12 | 3  |
| 2. | Wiraswasta          | 16            | 8  | 2     | 15    | 7     | 0          | 5   | 6  | 5  | 4  |
| 3. | PNS                 | 18            | 7  | 4     | 9     | 7     | 0          | 1   | 6  | 10 | 8  |
| 4. | DLL                 | 13            | 5  | 4     | 11    | 21    | 2          | 6   | 5  | 9  | 8  |
|    | <b>JUMLAH</b>       | 68            | 32 | 13    | 42    | 45    | 2          | 14  | 25 | 36 | 23 |

Sumber: Hasil Pengolahan Wawancara Terstruktur dari penulis, 2016.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari laki-laki sebanyak 68 sedangkan perempuan 32 responden. Artinya perusahaan perbankan memiliki nasabah terbanyak adalah laki-laki, Berdasarkan tabel di atas pula dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat usia terdiri dari usia responden 44-50 tahun dengan jumlah responden terbanyak yaitu berjumlah 45 responden, sedangkan usia responden 26-34 tahun terdapat



42 responden bahkan usia responden 17-25 tahun sebanyak 13 nasabah. artinya seluruh nasabah berumur 44-50 tahun. Jumlah responden berdasarkan pendidikan S1 yang terbanyak berjumlah 36 nasabah, kemudian responden dengan tingkat pendidikan D3 sebesar 25 nasabah, kemudian responden dengan tingkat pendidikan S2 sebesar 23 nasabah, kemudian responden dengan tingkat pendidikan SMA sebesar 14 nasabah, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan SMP hanya sebanyak 2 nasabah. Artinya perusahaan perbankan memiliki nasabah terbanyak berpendidikan S1, untuk anak smp bahkan sma sangat sedikit hal ini berarti bank sumsel babel masih membatasi siswa/i yang dapat menjadi nasabah.

### **3. Frekuensi Jawaban Nasabah Tentang kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Laba Pada Bank Sumsel Babel Palembang**

Bagaimana kualitas Sistem Informasi Akuntansi dapat meningkatkan laba pada Bank Sumsel Babel Palembang ditinjau dari 27 pertanyaan indikator yang mewakili kualitas sistem informasi akuntansi 21 pertanyaan dan 6 pertanyaan lainnya mewakili laba.

#### **a. Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

Terdapat 21 pertanyaan terstruktur yang diajukan dalam kualitas sistem informasi akuntansi. Hasil penelitian terhadap pertanyaan terstruktur tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) informasi relevan yang disampaikan oleh pegawai bank akan mengurangi ketidakpastian pemikiran nasabah terhadap bank tersebut.

a) Relevan (*relevance*) adalah informasi yang relevan akan mengurangi ketidakpastian, mengembangkan kemampuan pengambilan keputusan untuk membuat prediksi atau mengkonfirmasi atau mengoreksi ekspektasi sebelumnya.

**Tabel IV.2**  
**Informasi Relevan Yang Disampaikan Oleh Pegawai Bank Akan Mengurangi Ketidakpastian Pemikiran Nasabah Terhadap Bank Tersebut**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 32        | 32,0         |
| 2     | Setuju              | 33        | 33,0         |
| 3     | Netral              | 28        | 28,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 5         | 5,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | 2         | 2,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Dilihat dari tabel IV.2 dapat diambil kesimpulan, hasil pertanyaan dalam Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, pertanyaan pertama memiliki 65% nasabah pada Bank Sumsel Babel Palembang menjawab setuju terhadap Informasi relevan yang disampaikan oleh Bank sumsel babel. Mutu Informasi relevan yang diberikan atau disampaikan oleh Bank Sumsel Babel Palembang sebagai berikut:

- a) Relevan Informasi Akuntansi
- b) Reliabilitas Informasi Akuntansi
- c) Komparabilitas atau Daya Banding
- d) Konsistensi

- (1) Relevan informasi akuntansi adalah informasi akuntansi harus relevan dimana satu sama lain harus saling berhubungan sehingga pengambilan keputusan dapat memperhitungkan konsekuensi yang bakal timbul dikemudian hari.
- (2) Reliabilitas informasi akuntansi adalah informasi yang disajikan harus benar bebas dari pengertian yang menyesatkan dan bisa dipercaya pemakai yang disajikan secara wajar.
- (3) Komparabilitas atau daya banding adalah perbandingan dapat dilakukan terhadap data dari periode yang berbeda dalam satu perusahaan atau dapat pula terhadap informasi dari perusahaan lain yang sejenis pada periode yang sama. manfaat bagi laporan keuangan adalah untuk mengukur kinerja suatu perusahaan.
- (4) Konsistensi adalah informasi yang disajikan harus konsisten agar kekontinuan laporan keuangan tercapai.

Dari penjelasan yang seperti diatas diperoleh 65% nasabah yang menjawab setuju artinya mereka mengerti akan informasi yang diberikan oleh pihak Bank Sumsel Babel. informasi yang relevan akan mengurangi ketidakpastian pemikiran nasabah terhadap bank, mengembangkan kemampuan dalam pengambilan keputusan untuk membuat prediksi atau mengkonfirmasi atau mengoreksi

ekspektasi sebelumnya yang disampaikan oleh pegawai bank tersebut. Bagaimanapun upaya untuk mencapai kadar kualitas relevan yang tinggi dari suatu informasi akan selalu terbentur pada kendala dalam bentuk ketepatan waktu, biaya, manfaat serta keseimbangan diantara karakteristik kualitatif tersebut.

- b. Nasabah akan segera mengkonfirmasi bank apabila nasabah sudah mendapatkan informasi yang relevan akan produk bank tersebut.

**Tabel IV.3**  
**Nasabah Akan Segera Mengkonfirmasi Bank Apabila Nasabah**  
**Sudah Mendapatkan Informasi Yang Relevan Akan Produk Bank**  
**Tersebut**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 13        | 13,0         |
| 2     | Setuju              | 43        | 43,0         |
| 3     | Netral              | 29        | 29,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 13        | 13,0         |
| 5     | Sangat tidak setuju | 2         | 2,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Dilihat dari tabel IV.3 dapat diambil kesimpulan, berhubungan dengan pernyataan pertama, pada pernyataan ke dua sebanyak 56% nasabah menjawab setuju, artinya Nasabah Akan Segera Mengkonfirmasi Bank Apabila Nasabah Sudah Mendapatkan Informasi Yang Relevan Akan Produk bank tersebut dan segera mengambil keputusan. Hal ini dikarenakan nasabah merasa lebih mengerti dan memahami produk yang telah dijelaskan atau disampaikan sebelumnya oleh bank. informasi yang relevan adalah



data yang diproses menjadi laporan yang berguna bagi penggunanya atau penerima atau pengguna dalam mengambil keputusan (tindakan) atas laporan informasi yang relevan akan produk bank yang menghasilkan dari pengolahan data transaksi merupakan informasi bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Dampak yang terjadi nasabah dalam mengkonfirmasi informasi relevan berhubungan dengan pertanyaan pertama yang memiliki 65% yang menjawab setuju terhadap informasi relevan yang disampaikan oleh pegawai bank dengan pertanyaan yang kedua memiliki 56% yang menjawab setuju dapat mengarah ketidakpastian informasi. Karena nasabah berada pada posisi yang memiliki informasi yang lebih banyak tentang informasi yang diberikan perusahaan pihak bank untuk meningkatkan kemampuan dalam memprediksi informasi bank. Hal ini informasi relevan ketidakpastian pemikiran nasabah dan informasi nasabah mengkonfirmasi informasi yang relevan akan produk bank sebagai penyedia informasi.

- c. Informasi yang relevan akan membantu nasabah mengoreksi keputusannya dalam penggunaan layanan bank.



**Tabel IV.4**  
**Informasi Yang Relevan Akan Membantu Nasabah Mengoreksi**  
**Keputusannya Dalam Penggunaan Layanan Bank.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 35        | 35,0         |
| 2     | Setuju              | 21        | 21,0         |
| 3     | Netral              | 34        | 34,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 9         | 9,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | 1         | 1,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: *Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.*

Dilihat dari tabel IV.4 dapat diambil kesimpulan, sebanyak 56% menjawab setuju. Hal ini berarti saat informasi yang relevan sudah diperoleh, dan nasabah sudah mengambil keputusan maka nasabah akan mulai mengoreksi keputusannya dalam penggunaan layanan bank misalnya saat nasabah sudah mengambil produk deposito maka nasabah akan mulai menilai atau mengoreksi apakah keputusannya untuk mendepositokan produknya pada Bank Sumsel Babel sudah tepat atau masih ada produk bank lain yang memberikan bunga lebih tinggi.

Hal inilah yang membuat nasabah selalu mengoreksi keputusannya sehingga banyak nasabah yang akhirnya menarik kembali uang mereka yang telah merka depositokan untuk didepositokan pada bank lain. Ikatan bank indonesia memberikan pengertian informasi yang relevan dalam layanan bank yang dikenal dengan nama *customer service* dan *correspondent* bank adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik

dengan nasabah/masyarakat dan menyediakan layanan jasa bagi bank lainnya berdasarkan suatu kesepakatan tertulis dalam rangka memberikan jasa pembayaran dan jasa perbankan lainnya.

- 4) Informasi yang andal dari pegawai bank sangat dibutuhkan nasabah untuk mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk bank.
- b) Andal (*reliable*) adalah informasi yang andal jika informasi itu bebas dari kesalahan atau bias dan secara akurat menggambarkan kejadian yang terjadi dalam organisasi.

**Tabel IV.5**  
**Informasi yang andal dari pegawai bank sangat**  
**dibutuhkan nasabah untuk mempengaruhi keputusan**  
**Nasabah dalam memilih produk bank**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 20        | 20,0         |
| 2     | Setuju              | 52        | 53,0         |
| 3     | Netral              | 25        | 25,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 3         | 3,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | -         | -            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Dilihat dari tabel IV.5 dapat diambil kesimpulan, pertanyaan sebelumnya sangat berhubungan pada pertanyaan keempat ini Informasi yang andal dari pegawai bank sangat dibutuhkan nasabah untuk mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk bank sebanyak 73% nasabah menjawab setuju, artinya informasi disini harus benar-benar memahami mengenai produk-produk perusahaan sehingga para nasabah dapat semakin yakin dengan produk perusahaan dan dapat mempertahankan keyakinanya pada perusahaan sehingga nasabah dapat

mengajak saudara, tetangga dan teman-temannya untuk ikut menabung bahkan mendepositokan uangnya pada perusahaan bila nasabah sudah mendapatkan informasi yang benar dan tepat dari informasi yang terpercaya. Informasi yang andal ini juga merupakan kebutuhan nasabah dalam memilih produk bank misalnya nasabah memilih Elektronik Banking/E-Banking dalam informasi yang andal dan nasabah juga dengan menggunakan layanan ini mungkin memperoleh informasi melakukan komunikasi, serta melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Informasi yang andal secara akurat menggambarkan kejadian yang terjadi dalam organisasi keputusan dalam memilih produk bank.

- 5) Nasabah akan tertarik pada produk suatu bank apabila pegawai bank berhasil menyampaikan informasi bank dengan baik.

**Tabel IV.6**  
**Nasabah Akan Tertarik Pada Produk Suatu Bank Apabila**  
**Pegawai Bank Berhasil Menyampaikan Informasi Bank Dengan**  
**Baik.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 15        | 15,0         |
| 2     | Setuju              | 49        | 49,0         |
| 3     | Netral              | 33        | 33,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 3         | 3,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | -         | -            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Dilihat dari tabel IV.6 dapat diambil kesimpulan ,Nasabah akan tertarik pada produk suatu bank apabila pegawai bank berhasil menyampaikan informasi bank dengan baik sebanyak 64% menjawab



setuju, artinya seperti halnya pernyataan pada poin 5 maka pada poin 6 karyawanlah yang berperan penting dalam mempengaruhi kepercayaan karyawan terhadap perusahaan. dalam menyampaikan informasi bank dengan baik dan terpercaya membantu mengembangkan potensi daerah dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian daerah serta menumbuhkan *retail banking*, *international banking* dan mengembangkan *human capital* yang *profesional* tata kelola perusahaan dengan baik.

- 6) Pegawai bank harus menyampaikan informasi yang benar dan jelas supaya nasabah mengerti dan percaya terhadap bank tersebut.

**Tabel IV.7**  
**Pegawai Bank Harus Menyampaikan Informasi Yang**  
**Benar Dan Jelas Supaya Nasabah Mengerti Dan Percaya**  
**Terhadap Bank Tersebut.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 14        | 14,0         |
| 2     | Setuju              | 46        | 46,0         |
| 3     | Netral              | 38        | 14,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 2         | 2,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | -         | -            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Dilihat dari tabel IV.7 dapat diambil kesimpulan Pegawai bank harus menyampaikan informasi yang benar dan jelas supaya nasabah mengerti dan percaya terhadap bank tersebut dalam pernyataan ini sebanyak 60% nasabah menyatakan setuju. Dalam hal ini karyawan dalam suatu bank haruslah ramah dan sangat memahami produk bank bahkan karyawan harus bisa menjelaskan produk dalam bahasa yang dipahami oleh nasabah. informasi yang jelas agar nasabah mengerti dan

percaya akan produk bank adalah pegawai bank memberikan pelayanan informasi kepada nasabah mengenai :

1. Produk dan jasa bank
  2. Cara pengisian formulir-formulir transaksi bank
  3. Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini serta biaya administrasi. *“cross selling”* produk dan jasa bank.
- 7) Dalam pengajuan pinjaman Bank, Setiap nasabah diwajibkan mematuhi persyaratan yang diajukan oleh Bank.

**Tabel IV.8**  
**Dalam Pengajuan Pinjaman Bank, Setiap Nasabah**  
**Diwajibkan Mematuhi Persyaratan Yang Diajukan Oleh Bank.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 17        | 17,0         |
| 2     | Setuju              | 40        | 40,0         |
| 3     | Netral              | 21        | 21,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 22        | 22,0         |
| 5     | Sangat tidak setuju | -         | -            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Dilihat dari tabel IV.8 dapat diambil kesimpulan. Dalam pengajuan pinjaman Bank, Setiap nasabah diwajibkan mematuhi persyaratan yang diajukan oleh Bank. Hal ini juga terbanyak nasabah yang menjawab 57% setuju, Karena pengajuan pinjaman bank uang kepada nasabah, bank tentu saja mengharapkan uangnya kembali. Dalam memberikan kredit bank harus mempertimbangkan beberapa hal yang terkait dengan itikad baik dan kemampuan nasabah untuk melunasi kembali pinjaman berserta bunganya. Hal-hal tersebut terdiri dari kepribadian ,kapasitas ,modal, jaminan, dan keadaan perekonomian berarti nasabah setuju



untuk mengajukan pinjaman kebank harus memenuhi beberapa syarat sebagai berikut :

- a) Penerima Kredit masyarakat berpenghasilan tetap yang gaji/tunjangan pensiunya dibayarkan melalui Bank Sumsel Babel dan masyarakat berpenghasilan tetap yang gajinya tidak dibayarkan melalui Bank Sumsel Babel
- b) Wajib memiliki tabungan Bank Sumsel Babel dengan saldo minimum 1 kali angsuran kredit.
- c) Maksimal Palfond untuk PNS/CPNS, pensiunan PNS/Non PNS maksimum 80%, suami istri PNS maksimum 85% dari penghasilan bruto.
- d) Jangka waktu ; PNS/CPNS sampai usia pensiun normal, Non PNS/Pensiunan yang masih aktif sebelum pensiun, untuk pensiun batas usia yang ditup asuransi jiwa.
- e) Suku bunga flate di efektifkan dan sesuai dengan ketentuan ALCO
- f) Provisi 1% dari maksimum kredit
- g) Administrasi sesuai ketentuan ALCO
- h) Jaminan Surat kuasa dari debitur kepada bendahara memotong gaji, surat kuasa kesediaan bendahara untuk memotong gaji debitur dan menyetorkan ke Bank Sumsel Babel, Non PNS ditutup asuransi penjaminan kredit. Asuransi Jiwa dan asuransi kredit

Syarat-syarat tersebut yang harus dipenuhi nasabah apabila nasabah ingin meminjam uang pada Bank Sumsel Babel. Untuk itu kreditur juga

dapat meneliti biodatanya dan informasi dari lingkungan usahanya dapat diperoleh dari *supplier* dan *customer* dari debitur. Selain itu, dapat pula diperoleh dari informasi bank. Namun, tidak dapat diperoleh dengan mudah oleh masyarakat umum, karena informasi tersebut hanya dapat diakses oleh pegawai bank bidang pengajuan pinjaman bank. Kapasitas behubungan dengan kemampuan seorang debitur untuk mengembalikan pinjaman. Dengan melihatnya banyak modal yang dimiliki debitur dalam usahanya, kreditur dapat menilai modal yang ditanamkan, debitur akan dipandang semakin serius dalam menjalankan usahanya. Jaminan juga dibutuhkan pihak bank untuk berjaga-jaga seandainya debitur tidak dapat mengembalikan pinjamannya, biasanya nilai jaminan lebih tinggi dari jumlah pinjaman.

- 8) Nasabah diperbolehkan merahasiakan identitasnya hanya untuk diketahui oleh pihak bank saja.

**Tabel IV.9**  
**Nasabah Diperbolehkan Merahasiakan Identitasnya Hanya Untuk Diketahui Oleh Nasabah Dan Pihak Bank Saja.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 32        | 32,0         |
| 2     | Setuju              | 33        | 33,0         |
| 3     | Netral              | 28        | 28,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 5         | 5,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | 2         | 2,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Dilihat dari tabel IV.9 dapat diambil kesimpulan. Nasabah diperbolehkan merahasiakan identitasnya hanya untuk diketahui oleh nasabah dan pihak bank saja sebanyak 65% nasabah menjawab setuju

hal ini berarti nasabah merasa identitas pribadinya terjaga dengan baik oleh perusahaan, dan syarat-syarat yang tertera pada pernyataan sebelumnya hanya diketahui oleh pihak bank dan nasabah yang bersangkutan saja. Dalam rangka melakukan hubungan usaha dengan nasabah sebagai berikut :

1. Bank wajib meminta informasi untuk mengetahui profil calon nasabah
2. Identitas calon nasabah harus dapat dibuktikan dengan keberadaan dokumen-dokumen pendukung.
3. Bank wajib meneliti kebenaran dokumen pendukung identitas calon nasabah.
4. Bank dilarang membuka atau memelihara rekening yang menggunakan nama fiktif.
5. Bank wajib melakukan pertemuan langsung (*face to face*) dengan calon nasabah pada awal melakukan hubungan usaha dalam rangka menyakini kebenaran identitas calon nasabah.

Informasi ini sebagaimana dalam pasal 12 ayat (1) mencakup identitas nasabah bagi calon nasabah perorangan dan bagi calon nasabah perusahaan. informasi ini untuk mengetahui profil calon nasabah atau identitas nasabah yang lengkap oleh ketentuan dan peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dalam pencarian informasi nasabah yang terjadi pada permasalahan bank.

Permasalahan kerahasiaan identitas nasabah dan pihak bank saja yaitu:

1. Pentingnya pengaturan terhadap kerahasiaan nasabah dan pihak bank, untuk menjaga kepercayaan nasabah.
2. Ruang lingkup rahasia bank merupakan suatu bagian yang penting dari ketentuan rahasia bank. Persoalan ini terkait dengan erat substansi ketentuan rahasia identitas hanya diketahui oleh nasabah dan pihak bank saja. Oleh karena itu, di satu sisi rahasia bank ada UU perbankan harus mengatur bahwa kerahasiaan bank juga wajib dipegang teguh oleh pegawai bank untuk jangka waktu tertentu.
- 9) Identitas lengkap nasabah memudahkan petugas bank dalam pencarian informasi nasabah apabila terjadi permasalahan pada bank.
- c) lengkap (*complete*) adalah informasi yang lengkap jika tidak menghilangkan aspek-aspek penting dari peristiwa yang mendasari atau kegiatan yang terukur.

**Tabel IV.10**  
**Identitas Lengkap Nasabah Memudahkan Petugas Bank**  
**Dalam Pencarian Informasi Nasabah Apabila Terjadi**  
**Permasalahan Pada Bank.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 13        | 13,0         |
| 2     | Setuju              | 43        | 43,0         |
| 3     | Netral              | 29        | 29,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 13        | 13,0         |
| 5     | Sangat tidak setuju | 2         | 2            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Dilihat dari tabel IV.10 dapat diambil kesimpulan, Identitas lengkap nasabah memudahkan petugas Bank dalam pencarian informasi nasabah apabila terjadi permasalahan pada Bank pernyataan ini di setuju oleh 56% nasabah, hal ini berarti nasabah bersedia melengkapi



data identitas nasabah artinya pada saat nasabah yang bersangkutan telah memenuhi syarat-syarat yang diberikan pihak bank dalam melakukan pinjaman artinya nasabah telah melengkapi data identitas yang dibutuhkan oleh pihak bank dan pihak bank dapat lebih mudah dalam mencari informasi tentang nasabah.

Informasi yang harus disampaikan petugas bank kepada nasabah dalam memuat identitas lengkap perorangan :

1. Identitas nasabah yang memuat untuk memudahkan petugas bank mencari informasi nasabah apabila permasalahan pada bank:

Nama lengkap termasuk nama alias apabila ada;

Nomor dokumen identitas;

a) Alamat tempat tinggal sesuai dokumen identitas;

b) Tempat dan tanggal lahir;

c) Kewarganegaraan;

d) Pekerjaan;

e) Jenis kelamin;

f) Status perkawinan

- 10) Penyajian laporan keuangan secara ringkas memudahkan nasabah membaca isi laporan keuangan tersebut.



**Tabel IV.11**  
**Penyajian Laporan Keuangan Secara Ringkas**  
**Memudahkan Nasabah Membaca Isi Laporan Keuangan**  
**Tersebut.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 35        | 35,0         |
| 2     | Setuju              | 21        | 21,0         |
| 3     | Netral              | 34        | 34,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 9         | 9,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | 1         | 1,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Penyajian laporan keuangan secara ringkas memudahkan nasabah membaca isi laporan keuangan tersebut sebanyak 56% nasabah juga menjawab setuju hal ini berarti keringkasan laporan keuangan sangat berpengaruh pada kemudahan pemahaman nasabah terhadap laporan keuangan.

Hal ini penyajian laporan keuangan harus berpedoman pada standar dari internasional audit standar (IAS). Informasi yang disampaikan dalam laporan keuangan menjadi lebih informatif bagi nasabah dalam membaca laporan keuangan tersebut, dari format laporan keuangan yang sedikit terampil beda dari sebelumnya. Dalam menyajikan laporan keuangan masih sama dengan yang lama seperti kelangsungan usaha, dasar akrual, materialitas dan asgregasi, frekuensi pelaporan, informasi kualitatif dan konsistensi penyajian. Informasi kuantitatif diungkapkan secara kualitatif dengan periode sebelumnya untuk seluruh jumlah yang dilaporkan dalam laporan keuangan periode berjalan, kecuali dinyatakan lain oleh SAK.

Informasi kualitatif yang bersifat deskriptif dari laporan keuangan periode sebelumnya diungkapkan kembali jika relevan dan ringkas untuk pemahaman nasabah dalam membaca isi laporan keuangan periode berjalan.

- 11) Nasabah diperbolehkan melihat laporan keuangan bank untuk mempertimbangkan keputusannya.

**Tabel IV.12**  
**Nasabah Diperbolehkan Melihat Laporan Keuangan Bank**  
**Untuk Mempertimbangkan Keputusannya.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 20        | 20,0         |
| 2     | Setuju              | 52        | 52,0         |
| 3     | Netral              | 25        | 25,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 3         | 3,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | -         | -            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Nasabah diperbolehkan melihat laporan keuangan bank untuk mempertimbangkan keputusannya hal ini juga di setujui oleh sebagian besar nasabah yang menjawab kuesioner hal ini terbukti dengan 72% nasabah menjawab setuju sedangkan sisanya lebih banyak menjawab tidak setuju dan netral. Hal ini berarti laporan keuangan bank juga menjadi pertimbangan nasabah dalam mengambil keputusan untuk menabung atau meminjam pada perusahaan.

. Informasi kuantitatif diungkapkan secara kualitatif dengan periode sebelumnya untuk seluruh jumlah yang dilaporkan dalam laporan keuangan periode berjalan, kecuali dinyatakan lain oleh SAK. Informasi kualitatif yang bersifat deskriptif dari laporan keuangan periode

sebelumnya diungkapkan kembali jika relevan dan ringkas untuk pemahaman nasabah dalam membaca isi laporan keuangan periode berjalan.

12) Penyampaian Laporan Keuangan (Rekening Koran) terhadap nasabah Bank dengan tepat waktu mempengaruhi minat nasabah terhadap Bank tersebut.

4) tepat waktu adalah informasi bila informasi diberikan pada waktu pengambilan keputusan.

**Tabel IV.13**  
**Penyampaian Laporan Keuangan (Rekening Koran)**  
**Terhadap Nasabah Bank Dengan Tepat Waktu Mempengaruhi**  
**Minat Nasabah Terhadap Bank Tersebut.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 15        | 15,0         |
| 2     | Setuju              | 49        | 49,0         |
| 3     | Netral              | 33        | 33,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 3         | 3,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | -         | -            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Penyampaian Laporan Keuangan (Rekening Koran) terhadap nasabah Bank dengan tepat waktu mempengaruhi minat nasabah terhadap Bank tersebut sebanyak 64% nasabah menjawab setuju hal ini berarti banyak nasabah yang memperhatikan rekening koran suatu bank sebelum melakukan pengambilan keputusan terhadap produk perusahaan. layanan penyampaian laporan atas mutasi transaksi rekening dicetak oleh bank dan dikirim kelamat surat-menyurat (alamat korespondensi) nasabah yang ditetapkan oleh nasabah dan terdaftar dibank tersebut dengan tepat waktu sehingga nasabah banyak yang

berminat dengan menggunakan rekening koran. Penyampaian laporan keuangan atas mutasi transaksi nasabah melalui media buku tabungan (*passbook*) untuk mempermudah nasabah dalam memantau seluruh dana dan transaksi rekening dengan tepat waktu.

- 13) Nasabah akan mudah melengkapi format penarikan yang disediakan bank apabila format tersebut mudah dimengerti.
- 5) Dapat dimengerti adalah informasi yang dapat dimengerti jika disajikan dalam format yang bermanfaat dan memenuhi persyaratan bagi penggunaanya.

**Tabel IV.14**  
**Nasabah Akan Mudah Melengkapi Format Penarikan**  
**Yang Disediakan Bank Apabila Format Tersebut Mudah**  
**Dimengerti.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 14        | 14,0         |
| 2     | Setuju              | 46        | 46,0         |
| 3     | Netral              | 38        | 14,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 2         | 2,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | -         | -            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Nasabah akan mudah melengkapi format penarikan yang disediakan bank apabila format tersebut mudah dimengerti pernyataan atau pertanyaan ini juga memperoleh jawaban terbanyak adalah setuju sebanyak 60%, artinya nasabah menginginkan format yang diserahkan pihak bank pada nasabah lebih ringkas dan mudah dipahami oleh nasabah agar nasabah tidak kesulitan dalam mengisi. Dengan adanya format penarikan yang disediakan bank nasabah akan mudah mengerti



dalam penyimpanan datanya. Untuk mempermudah transaksi nasabah mulai menggunakan penarikan yang disediakan bank berbasis komputer dan sekarang bisa mengakses lewat internet bahkan dengan mobile hp dengan sms sudah banyak diterapkan bank.

Dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategis bisnis dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa seperti :

- a) Adanya transaksi berupa transfer uang via mobile maupun via teller.
  - b) Adanya ATM, pengambilan atau penarikan uang secara cash 24 jam.
  - c) Penggunaan database di bank- bank.
  - d) Sinkronisasi data- data pada kantor pusat bank.
- 14) Informasi yang disampaikan pegawai bank kepada nasabah harus jelas agar dapat dimengerti oleh nasabah.

**Tabel IV.15**  
**Informasi Yang Disampaikan Pegawai Bank Kepada Nasabah Harus Jelas Agar Dapat Dimengerti Oleh Nasabah.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 17        | 17,0         |
| 2     | Setuju              | 40        | 40,0         |
| 3     | Netral              | 21        | 21,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 22        | 22,0         |
| 5     | Sangat tidak setuju | -         | -            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.



Informasi yang disampaikan pegawai bank kepada nasabah harus jelas agar dapat dimengerti oleh nasabah 57% nasabah menjawab setuju karena jika informasi kurang jelas disampaikan oleh nasabah maka nasabah akan sulit untuk memahami. Informasi yang disampaikan pegawai bank kepada nasabah harus jelas dan dapat dimengerti sehingga, nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap informasi yang disampaikan. Di samping itu, bank juga berharap pelayanan yang baik yang diberikan kepada nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada bank lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank dengan sarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

- 15) Persyaratan penggunaan pelayanan yang sudah disediakan oleh bank sebaiknya tidak mempersulit nasabah.

**Tabel IV.16**  
**Persyaratan Penggunaan Pelayanan Yang Sudah Disediakan Oleh Bank Sebaiknya Tidak Mempersulit Nasabah.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 15        | 15,0         |
| 2     | Setuju              | 49        | 49,0         |
| 3     | Netral              | 33        | 33,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 3         | 3,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | -         | -            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

64% nasabah menjawab setuju atas pernyataan Persyaratan penggunaan pelayanan yang sudah disediakan oleh bank sebaiknya tidak mempersulit nasabah. Hal ini berarti nasabah setuju bahwa Bank Sumsel Babel tidak mempersulit persyaratan penggunaan pelayanan

atas nasabah. karakteristik tentang pelayanan bank terhadap nasabah sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan sifatnya barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan yang terbaik bagi nasabah.

6) Dapat verifikasi adalah informasi yang dapat diverifikasi jika dua orang yang kompeten bertindak secara independen akan menghasilkan informasi yang sama.

16) Kesalahan nasabah dalam penggunaan layanan bank harus dapat diverifikasi agar layanan bank untuk nasabah tersebut dapat berjalan seperti semula.

**Tabel IV.17**  
**Kesalahan Nasabah Dalam Penggunaan Layanan Bank**  
**Harus Dapat Diverifikasi Agar Layanan Bank Untuk Nasabah**  
**Tersebut Dapat Berjalan Seperti Semula.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 14        | 14,0         |
| 2     | Setuju              | 46        | 46,0         |
| 3     | Netral              | 38        | 14,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 2         | 2,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | -         | -            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Kesalahan nasabah dalam penggunaan layanan bank harus dapat diverifikasi agar layanan bank untuk nasabah tersebut dapat berjalan seperti semula sebanyak 60% nasabah menjawab setuju.

Hal ini dalam dapat diverifikasi dalam layanan perbankan jika dua orang yang kompeten bertindak secara indenpenden akan menghasilkan informasi yang sama. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan menggunakan pengecekan pada dokumen dan data formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan porsedur bank.

- 17) Nasabah yang kartu ATM-nya tertelan mesin ATM harus sesegera mungkin melakukan verifikasi pemblokiran nomor rekeningnya agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

**Tabel IV.18**

**Nasabah Yang Kartu ATM-Nya Tertelan Mesin ATM Harus Sesegera Mungkin Melakukan Verifikasi Pemblokiran Nomor Rekeningnya Agar Tidak Terjadi Hal Yang Tidak Diinginkan.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 20        | 20,0         |
| 2     | Setuju              | 41        | 41,0         |
| 3     | Netral              | 30        | 30,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 9         | 9,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | -         | -            |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Dari tabel diatas diperoleh dapat diambil kesimpulan sebagai berikut Nasabah yang kartu ATM-nya tertelan mesin ATM harus sesegera mungkin melakukan verifikasi pemblokiran nomor rekeningnya agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan sebanyak 61% nasabah menjawab setuju karena atas pertanyaan sebelumnya mengenai

pelayanan pihak bank harus dapat diverifikasi agar dapat berjalan seperti semula sangat berhubungan dengan pelayanan pihak bank terhadap kartu ATM yang harus segera dilakukan pemblokiran no rekening.

- 18) Apabila nasabah melakukan kesalahan dalam pengisian identitas buku rekeningnya, nasabah bisa segera melakukan verifikasi terhadap pegawai bank yang berkenaan.

**Tabel IV.19**  
**Apabila Nasabah Melakukan Kesalahan Dalam Pengisian**  
**Identitas Buku Rekeningnya, Nasabah Bisa Segera Melakukan**  
**Verifikasi Terhadap Pegawai Bank Yang Berkenaan.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 13        | 13,0         |
| 2     | Setuju              | 32        | 32,0         |
| 3     | Netral              | 41        | 41,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 8         | 8,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | 6         | 6,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Selanjutnya untuk pernyataan Apabila nasabah melakukan kesalahan dalam pengisian identitas buku rekeningnya, nasabah bisa segera melakukan verifikasi terhadap pegawai bank yang berkenaan 45% nasabah yang menjawab setuju hal ini berarti nasabah lebih banyak menjawab netral dan tidak setuju artinya nasabah tidak merasa keberatan atas pernyataan tersebut, mereka merasa hal ini sangat rumit.



G) dapat diakses adalah informasi dapat diakses jika informasi itu tersedia bagi pengguna ketika dibutuhkan dan dalam format yang sesuai.

7) Dapat diakses adalah informasi dapat diakses jika informasi itu tersedia bagi pengguna ketika dibutuhkan dan dalam format yang sesuai.

19) M-Banking akan tepat guna bagi nasabah apabila dapat diakses pada saat dibutuhkan oleh nasabah tersebut

**Tabel IV.20**  
**M-Banking Akan Tepat Guna Bagi Nasabah Apabila Dapat Diakses Pada Saat Dibutuhkan Oleh Nasabah Tersebut.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 10        | 10,0         |
| 2     | Setuju              | 50        | 50,0         |
| 3     | Netral              | 29        | 29,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 5         | 5,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | 6         | 6,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

M-Banking akan tepat guna bagi nasabah apabila dapat diakses pada saat dibutuhkan oleh nasabah tersebut sebanyak 60% nasabah menjawab setuju artinya nasabah setuju dengan pernyataan atau pertanyaan tersebut, hal ini juga akan sangat mempermudah nasabah dalam mengakses perusahaan. M- Banking adalah sistem layanan dari lembaga keuangan atau bank yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler untuk sebuah transaksi seperti transfer, pembayaran dan pembelian. Ada 3 cara untuk mengakses perbankan dengan menggunakan mobile banking, tergantung pada kompatibilitas telepon seluler.



- 19) SMS Banking yang digunakan nasabah harus diisi dengan format yang sesuai agar tidak terjadi kesalahan.

**Tabel IV.21**  
**SMS Banking Yang Digunakan Nasabah Harus Diisi**  
**Dengan Format Yang Sesuai Agar Tidak Terjadi Kesalahan.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 9         | 9,0          |
| 2     | Setuju              | 25        | 25,0         |
| 3     | Netral              | 31        | 31,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 21        | 21,0         |
| 5     | Sangat tidak setuju | 14        | 14,0         |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

SMS Banking yang digunakan nasabah harus diisi dengan format yang sesuai agar tidak terjadi kesalahan, pernyataan ini di setuju oleh 34% nasabah lebih sedikit dibanding pernyataan nasabah yang tidak setuju dan netral sebesar 52% artinya nasabah tidak paham mengenai pengisian data yang diajukan oleh perusahaan karena format yang diberikan bank sulit dipahami oleh nasabah sehingga nasabah butuh bimbingan dalam mengisi data.

Teknologi pada telepon seluler yang digunakan saat ini menggunakan GSM dan CDMA.sistem kerja dari jaringan GSM (*global system for mobile communications*) bekerja dengan mengompresi suara yang masuk ke jaringan GSM kedalam format digital sehingga sms banking yang digunakan nasabah mempunyai jaringan yang terkadang bersifat kecil.

Dalam sistem perbankan yang memiliki akses M- Banking, dimana setiap orang dapat dengan mudah memakai fasilitas seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar uang, pembayaran kartu kredit, telepon. Keunggulan dari M-Banking, dikeluarkan aturan oleh bank indonesia mengenai pengelolaan dan manajemen resiko penyelenggaraan kegiatan internet banking sehingga nasabah harus diajari dalam pengisian data M-Banking dengan baik dan benar agar tidak terjadi kesalahan saat bertransaksi.

- 20) Tidak semua layanan bank dapat dinikmati nasabah dengan mudah tanpa adanya akses internet yang memungkinkan.

**Tabel IV.22**  
**Tidak Semua Layanan Bank Dapat Dinikmati Nasabah**  
**Dengan Mudah Tanpa Adanya Akses Internet Yang**  
**Memungkinkan.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 11        | 11,0         |
| 2     | Setuju              | 37        | 37,0         |
| 3     | Netral              | 33        | 33,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 12        | 12,0         |
| 5     | Sangat tidak setuju | 7         | 7,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Dari tabel IV.22 diperoleh hasil 48% nasabah Bank Sumsel Babel Palembang menjawab setuju sedangkan 45% nasabah memilih jawaban netral dan tidak setuju terhadap Tidak semua layanan bank dapat dinikmati nasabah dengan mudah tanpa adanya akses internet yang memungkinkan.

Hal ini berarti masih berhubungan dengan pernyataan no 20 mengenai M-Banking banyak diantara nasabah merupakan penduduk desa

sehingga akses internet bagi mereka sangat sulit, tetapi mereka lebih sering ke kota sehingga akses internet dapat dengan mudah mereka jangkau hal inilah yang membuat mereka tidak setuju dengan pernyataan no 21.

## B. Laba

Laba Adalah perbedaan antara *revenue* yang direalisasikan yang timbul dari transaksi pada periode tertentu dihadapkan dengan biaya-biaya yang dikeluarkan pada periode tertentu

Terdapat 6 pertanyaan terstruktur yang diajukan dalam Laba. Hasil penelitian terhadap pertanyaan terstruktur tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Besarnya bunga bank mempengaruhi minat nasabah dalam kepercayaan di bank tersebut.

**Tabel IV.23**  
**Besarnya Bunga Bank Mempengaruhi Minat Nasabah**  
**Dalam Kepercayaan Di Bank Tersebut.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 10        | 10,0         |
| 2     | Setuju              | 50        | 50,0         |
| 3     | ral                 | 29        | 29,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 5         | 5,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | 6         | 6,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Pertanyaan pertama memiliki 60% nasabah Bank Sumsel Babel Palembang menjawab setuju terhadap Besarnya bunga bank mempengaruhi minat nasabah dalam kepercayaan di bank tersebut hal

ini diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar secara langsung artinya suku bunga yang besar akan sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah, seperti suku bunga Bank Sumsel Babel untuk kategori tabungan sebesar 1,00%, suku bunga giro rupiah 2,00% dan suku bunga deposito sebesar 5,50%. Hal ini sangat menarik perhatian nasabah karena apabila nasabah melakukan deposito pada Bank Sumsel Babel maka nasabah akan memperoleh keuntungan sebesar 5,50%.

- a. Semakin besar pendapatan nasabah, Semakin besar pula keinginan nasabah dalam menambah saldo tabungannya pada Bank.

Dalam kegiatan perbankan ada 2 macam bunga yang diberikan kepada nasabah yaitu :

- a) Bunga simpanan yaitu bunga yang diberikan kepada nasabah sebagai rangsangan atau balas jasa bagi nasabah yang menyimpan uangnya di bank
- b) Bunga pinjaman yaitu bunga yang diberikan kepada para peminjam atau harga yang harus dibayar oleh nasabah pinjaman kepada bank.

Faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya bunga dalam minatnya nasabah dalam penentuan suku bunga yaitu:

- a) Kebutuhan dana adalah faktor kebutuhan dana dikhususkan untuk dana simpanan yaitu seberapa besar kebutuhan dana yang diinginkan maka kebutuhan dana akan meningkat.



b) Target laba yang diinginkan adalah faktor ini dikhususkan untuk bunga pinjaman. Hal ini disebabkan target laba merupakan salah satu komponen dalam menentukan besar kecilnya suku bunga pinjaman. Jika laba yang diinginkan besar maka bunga pinjaman juga besar.

c) Kualitas jaminan adalah kualitas jaminan untuk bunga yang Dibebankan.

d) Kebijakan pemerintah adalah menentukan bunga simpanan maupun bunga pinjaman artinya ada batasan maksimal dan ada batasan minimal untuk suku bunga yang diizinkan, tujuannya adalah agar bank dapat bersaing dengan sehat.

**Tabel IV.24**  
**Semakin Besar Pendapatan Nasabah, Semakin Besar Pula**  
**Keinginan Nasabah Dalam Menambah Saldo Tabungannya Pada**  
**Bank.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 10        | 10,0         |
| 2     | Setuju              | 50        | 50,0         |
| 3     | Netral              | 29        | 29,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 5         | 5,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | 6         | 6,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Berkaitan dengan pertanyaan atau pernyataan sebelumnya didalam kuesioner mengenai laba, selanjutnya Semakin besar pendapatan nasabah, Semakin besar pula keinginan nasabah dalam menambah saldo tabungannya pada Bank hal ini desetujui oleh 60% nasabah, artinya pernyataan sebelumnya pendapatan dan suku bunga sangat berpengaruh pada keinginan nasabah untuk menabung.



Besarnya pendapatan yang diperoleh nasabah semakin besar pula keuntungan saldonya bertambah dengan melakukan deposito pada bank maka, pendapatan nasabah bertambah semakin besar. Dalam besarnya pendapatan dikategorikan untuk keinginan nasabah memperoleh keuntungan mencapai besarnya tingkat persentase pendapatan nasabah dengan menambah saldo tabungan pada bank. Agar peningkatan pendapatan nasabah semakin besar pada keinginan nasabah untuk menabung.

- a. Pendapatan nasabah juga menjadi salah satu faktor perubahan laporan keuangan bank.

Faktor-faktor tingkat besarnya pendapatan nasabah dalam menambah saldo tabungannya pada bank yaitu :

- a) Tinggi rendahnya pendapatan nasabah
- b) Tinggi rendahnya suku bunga bank
- c) Adanya tingkat kepercayaan terhadap bank.

Hal – hal yang perlu diperhatikan dalam menambah saldo yaitu :

- a) Sebelum anda menabung, tanyakan metode perhitungan bunga yang diberlakukan oleh bank.
- b) Suku bunga tabungan dapat berubah sewaktu- waktu, karena suku bunga ini disebut *floating rate*.
- c) Beberapa bank menetapkan suku bunga tabungan tetap untuk jangka waktu tertentu (*fixed rate*).

- d) Atas bunga tabungan yang diperoleh akan dikenakan pajak sesuai ketentuan berlaku.

Dalam melakukan menambah saldo tabungan dapat dihitung dengan metode perhitungan bunga tabungan, bunga dihitung dengan berdasarkan saldo terendah, berdasarkan saldo rata – rata, dan berdasarkan saldo harian agar nasabah merasa puas.

- a) Pendapatan adalah untuk menghitung laba selama satu periode tertentu.atau merupakan keuntungan jumlah uang yang diterima setelah dikurangi pengeluaran.

**Tabel IV.25**  
**Pendapatan Nasabah Juga Menjadi Salah Satu Faktor**  
**Perubahan Laporan Keuangan Bank.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 10        | 10,0         |
| 2     | Setuju              | 50        | 50,0         |
| 3     | Netral              | 29        | 29,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 5         | 5,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | 6         | 6,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016

Selanjutnya untuk pernyataan Semakin besar pendapatan nasabah, Semakin besar pula keinginan nasabah dalam menambah saldo tabungannya pada Bank diperoleh 47% nasabah menjawab setuju hal ini berarti pendapatan bertambah bukan berarti nasabah akan menambah saldo tabungannya pada bank karena 53% nasabah menjawab netral dan tidak setuju lebih besar persentasenya dibanding nasabah yang setuju. Pendapatan adalah jumlah uang yang diterima

oleh perusahaan dari aktivitasnya sehingga nasabah ada yang memilih setuju dan ada yang tidak maka timbul suatu faktor yaitu adanya laba usaha, adanya kerugian, adanya setoran tambahan dari pemilik.

Pendapatan juga dikaitkan dengan laba untuk segmen dalam perusahaan secara keseluruhan bergantung pada kebutuhan pelaporan keuangan bank yang eksternal kemudian dikaitkan dengan pendapatan ketika pendapatan meningkat pada periode tertentu. Pendapatan juga sebagai hasil operasi perusahaan perbankan secara bruto. Karena adanya jasa yang diberikan pegawai bank kepada nasabah dalam memperoleh laba secara langsung maupun tidak langsung.

- b. Biaya dalam mencapai lokasi bank mempengaruhi minat seseorang untuk menjadi nasabah bank tersebut.
- b) Biaya adalah merupakan pengeluaran yang dilakukan dalam memperoleh laba dalam satu periode tertentu secara langsung maupun tidak langsung.

**Tabel IV.26**  
**Biaya Dalam Mencapai Lokasi Bank Mempengaruhi Minat Seseorang Untuk Menjadi Nasabah Bank Tersebut.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 10        | 10,0         |
| 2     | Setuju              | 50        | 50,0         |
| 3     | Netral              | 29        | 29,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 5         | 5,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | 6         | 6,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Biaya dalam mencapai lokasi bank mempengaruhi minat seseorang untuk menjadi nasabah bank tersebut sebanyak 60% nasabah menjawab setuju. Pada pertanyaan terakhir sebanyak 11% menjawab tidak setuju.

Biaya- biaya dalam mencapai lokasi bank untuk mempengaruhi seseorang menjadi nasabah yaitu biaya penarikan tunai, biaya keterlambatan, biaya overlimit, biaya penggantian kartu, biaya cetak tagihan, biaya asuransi jiwa, dan biaya materai.

- a. Besarnya laba bank mempengaruhi minat nasabah pada besarnya tingkat deposito.

**Tabel IV.27**  
**Besarnya Laba Bank Mempengaruhi Minat Nasabah Pada**  
**Besarnya Tingkat Deposito.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 10        | 10,0         |
| 2     | Setuju              | 50        | 50,0         |
| 3     | Netral              | 29        | 29,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 5         | 5,0          |
| 5     | Sangat tidak setuju | 6         | 6,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.

Besarnya laba bank mempengaruhi minat nasabah pada besarnya tingkat deposito sebanyak 60% nasabah menjawab setuju. Artinya sama dengan pernyataan no 3 laba atau pendapatan nasabah sangat berpengaruh pada minat nasabah untuk menabung atau mendepositokan uangnya.

Hal yang mempengaruhi laba merupakan elemen dalam ilmu ekonomi sebagai peningkatan kekayaan seorang investor sebagai hasil



penanam modalnya, setelah dikurangi biaya-biaya yang berhubungan dengan penanaman modal, sementara itu laba dalam akuntansi sebagai selisih antara harga penjualan dengan biaya produksi. Untuk itu laba harus mencapai kemantapan dalam pemakaian dan pengukuran laba dengan elemen statemen keuangan yaitu: semantik, sintaktik, dan pragmatik.

Dalam teori ekonomi juga dikenal adanya istilah laba sebagai suatu kenaikan dalam kekayaan perusahaan, sedangkan dalam akuntansi laba adalah perbedaan pendapat yang direalisasikan dari transaksi yang terjadi pada waktu tertentu dengan biaya –biaya yang dikeluarkan pada periode tertentu. Dengan pengelompokan pendapatan dan biaya-biaya administrasi pembuatan kartu anjungan tunai akan dapat diperoleh hasil pengukuran laba yang berbeda antara lain: laba kotor, laba operasional, laba sebelum pajak, dan laba bersih. Pengukuran laba untuk menentukan prestasi perusahaan sebagai informasi bagi pembagian laba dan penentuan kebijakan investasi.

Oleh karena itu, laba menjadi informasi yang dilihat dari pendapatan dan biaya-biaya. Pengukuran laba menjadi informasi yang dilihat oleh banyak profesi akuntansi, pengusaha, analis keuangan, pemegang saham, ekonom, fiskus dan sebagainya. Hal ini menyebabkan definisi untuk laba.

- b. Biaya administrasi pembuatan Kartu Anjungan Tunai Mandiri ditanggung oleh nasabah.



**Tabel IV.28**  
**Biaya Administrasi Pembuatan Kartu Anjungan Tunai**  
**Mandiri Ditanggung Oleh Nasabah.**

| No    | Keterangan          | Frekuensi | Persentase % |
|-------|---------------------|-----------|--------------|
| 1     | Sangat setuju       | 11        | 11,0         |
| 2     | Setuju              | 36        | 36,0         |
| 3     | Netral              | 34        | 34,0         |
| 4     | Tidak setuju        | 12        | 12,0         |
| 5     | Sangat tidak setuju | 7         | 7,0          |
| Total |                     | 100       | 100          |

Sumber: *Hasil Pengolahan Kuesioner terstruktur dari penulis, 2016.*

Biaya administrasi pembuatan Kartu Anjungan Tunai Mandiri ditanggung oleh nasabah, 47% menjawab tidak setuju dan netral Biaya administrasi pembuatan Kartu Anjungan Tunai Mandiri ditanggung oleh nasabah artinya nasabah tidak setuju bila biaya administrasi pembuatan Kartu Anjungan Tunai Mandiri ditanggung oleh mereka.

Hal ini diperkuat dengan banyaknya nasabah yang menjawab tidak setuju dan netral. IBI (2016) menerangkan biaya administrasi pembuatan kartu anjungan tunai mandiri sebagaimana mengarahkan tempat yang sesuai dengan tujuannya. Selain biaya administrasi ada juga pelayanan administrasinya untuk nasabah yaitu :

1. Pertanyaan saldo dan mutasi rekening
2. Pengambilan rekening koran dll
3. Melakukan percetakan buku tabungan
4. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir. Stop bayar, buku hilang.

Dalam pembuatan kartu anjungan tunai mandiri nasabah ada pekerjaan administrasinya menyiapkan dan mengelola buku tabungan,

memonitor persediaan brosur dan slip transaksi, serta menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah. menggunakan ATM, nasabah dapat mengakses akun bank mereka untuk membuat penarikan, uang tunai, melalui debit kredit dan memeriksa saldo rekening.

Perkembangan selanjutnya kartu ATM menjadi kartu wajib yang dimiliki oleh setiap nasabah atau pemilik tabungan. Kartu ini bisa dijadikan salah satu alat verifikasi perbankan. Sebab sebuah kartu hanya diterbitkan kepada seorang nasabah.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kualitas sistem informasi akuntansi dalam meningkatkan laba Bank Sumsel Babel Palembang, menunjukkan dari penyebaran kuesioner pada 100 nasabah Bank Sumsel Babel Palembang bahwa yang menjawab setuju lebih dari 50% yang berarti nasabah memahami informasi yang diberikan oleh *customer service* dan *correspondent* dalam memberikan pelayanan dan pembinaan hubungan yang baik terhadap nasabah atau masyarakat.

Nasabah memahami mengenai produk bank lebih dari 70%, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik dalam memilih produk bank. Nasabah bersedia melengkapi data identitasnya yang menjawab setuju lebih dari 50% dalam memberikan kemudahan petugas bank mencari informasi nasabah. Nasabah yang memperhatikan rekening koran suatu bank dengan tepat waktu lebih dari 60%, nasabah menginginkan format yang diserahkan pihak bank yang lebih ringkas dan mudah dimengerti oleh nasabah agar tidak terjadi kesulitan dalam mengisi data.

Nasabah yang melakukan verifikasi dengan menggunakan layanan bank sesuai kebijakan, sistem, dan prosedur bank yang menjawab setuju lebih dari 60%. Begitu pula dengan informasi yang dapat diakses untuk mempermudah nasabah dalam mengakses perusahaan yang menjawab setuju

76 lebih dari 50%. Nasabah yang menjawab setuju untuk memperoleh keuntungan mencapai besarnya tingkat persentase pendapatan nasabah dengan menambah saldo tabungan agar peningkatan pendapatan nasabah semakin besar lebih dari 60%, nasabah dalam mencapai lokasi bank untuk mempengaruhi biaya penarikan tunai, kartu anjungan mandiri, biaya overlimit, dan lain-lain lebih dari 60% oleh karena itu, pengukuran laba menentukan prestasi perusahaan dalam pembagian laba dapat dilihat dari pendapatan dan biaya-biaya.

Simpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Palembang berpendapat bahwa kualitas sistem informasi



## **B. Saran**

Meskipun penelitian ini dilaksanakan dengan sepenuh hati, penelitian ini juga memiliki kekurangan. Pertama, terbatasnya kajian-kajian lain sebagai pembanding dan referensi karena masih terbatasnya pemikir dan penelitian yang mengungkapkan makna dibalik kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan laba dalam ekonomi didalam kehidupan sesungguhnya, menyebabkan secara konseptual penelitian ini masih mengalami kendala kedalaman substansi. Terdapat suatu kemungkinan tidak ditemukannya beberapa fenomena unik jika hanya menggunakan satu metode yaitu kuesioner saja.

Akhirnya dengan melihat keterbatasan yang ada, maka penelitian yang akan datang disarankan untuk menggunakan pendekatan dengan metode penelitian yang berbeda-beda juga dapat dikembangkan, memperbanyak sampel terutama menggali informasi dari beberapa bank yang memiliki kualitas Sistem Informasi Akuntansi yang berbeda.

**ANALISIS KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI  
DALAM MENINGKATKAN LABA  
( Studi Kasus :Bank Sumsel Babel Palembang)**

**Petunjuk pengisian kuesioner :**

1. Bacalah instruksi umum yang diberikan di awal pertanyaan.
2. Jawablah seluruh pertanyaan, tanpa ada yang terlewat.
3. Dalam pengisian pertanyaan tersebut diharapkan dengan kejujurannya

**I. Identitas Responden**

**Isikan jawaban Anda pada tempat yang sudah disediakan dan beri tanda (X) pada jawaban yang Anda pilih.**

1. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia anda saat ini (tahun) :
  - a. 17-25
  - b. 26-34
  - c. 35-43
  - d. 44-50
3. Pendidikan terakhir Anda (ijazah terakhir yang dimiliki) :
  - a. SMP/Sederajat
  - b. SMU/Sederajat
  - c. Akademi/Diploma
  - d. Sarjana (S1)
  - e. Sarjana (S2)
4. Pekerjaan responden
  - a. Karyawan swasta
  - b. Wiraswasta
  - c. PNS
  - d. DLL

**II. Pernyataan-pernyataan di bawah ini adalah untuk mengetahui indicator-indikator terhadap laba Bank Sumsel Babel Palembang.**

**Berilah tanda (X) pada jawaban yang anda pilih.**

- 1. Sangat Setuju**
- 2. Setuju**
- 3. Netral**
- 4. Tidak Setuju**
- 5. Sangat Tidak Setuju**

**Kualitas Sistem Informasi Akuntansi**

| <b>No</b> | <b>Pernyataan</b>                                                                                                                 | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1         | Informasi relevan yang disampaikan oleh pegawai bank akan mengurangi ketidakpastian pemikiran nasabah terhadap bank tersebut.     |           |          |          |           |            |
| 2         | Nasabah akan segera mengkonfirmasi bank apabila nasabah sudah mendapatkan informasi yang relevan akan produk bank tersebut.       |           |          |          |           |            |
| 3         | Informasi yang relevan akan membantu nasabah mengoreksi keputusannya dalam penggunaan layanan bank.                               |           |          |          |           |            |
| 4         | Informasi yang handal dari pegawai bank sangat dibutuhkan nasabah untuk mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk bank. |           |          |          |           |            |
| 5         | Nasabah akan tertarik pada produk suatu bank apabila pegawai bank berhasil menyampaikan informasi bank dengan baik.               |           |          |          |           |            |
| 6         | Pegawai bank harus menyampaikan informasi yang benar dan jelas supaya nasabah mengerti dan percaya terhadap bank tersebut.        |           |          |          |           |            |

|    |                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 7  | Dalam pengajuan pinjaman Bank, Setiap nasabah diwajibkan mematuhi persyaratan yang diajukan oleh Bank.                                           |  |  |  |  |  |
| 8  | Nasabah diperbolehkan merahasiakan identitasnya hanya untuk diketahui oleh nasabah dan pihak bank saja.                                          |  |  |  |  |  |
| 9  | Identitas lengkap nasabah memudahkan petugas Bank dalam pencarian informasi nasabah apabila terjadi permasalahan pada Bank.                      |  |  |  |  |  |
| 10 | Penyajian laporan keuangan secara ringkas memudahkan nasabah membaca isi laporan keuangan tersebut.                                              |  |  |  |  |  |
| 11 | Nasabah diperbolehkan melihat laporan keuangan bank untuk mempertimbangkan keputusannya.                                                         |  |  |  |  |  |
| 12 | Penyampaian Laporan Keuangan (Rekening Koran) terhadap nasabah Bank dengan tepat waktu mempengaruhi minat nasabah terhadap Bank tersebut.        |  |  |  |  |  |
| 13 | Nasabah akan mudah melengkapi format penarikan yang disediakan bank apabila format tersebut mudah dimengerti.                                    |  |  |  |  |  |
| 14 | Informasi yang disampaikan pegawai bank kepada nasabah harus jelas agar dapat dimengerti oleh nasabah.                                           |  |  |  |  |  |
| 15 | Persyaratan penggunaan pelayanan yang sudah disediakan oleh bank sebaiknya tidak mempersulit nasabah.                                            |  |  |  |  |  |
| 16 | Kesalahan nasabah dalam penggunaan layanan bank harus dapat diverifikasi agar layanan bank untuk nasabah tersebut dapat berjalan seperti semula. |  |  |  |  |  |



|    |                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 17 | Nasabah yang kartu ATM-nya tertelan mesin ATM harus sesegera mungkin melakukan verifikasi pemblokiran nomor rekeningnya agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. |  |  |  |  |  |
| 18 | Apabila nasabah melakukan kesalahan dalam pengisian identitas buku rekeningnya, nasabah bisa segera melakukan verifikasi terhadap pegawai bank yang berkenaan.        |  |  |  |  |  |
| 19 | M-Banking akan tepat guna bagi nasabah apabila dapat diakses pada saat dibutuhkan oleh nasabah tersebut.                                                              |  |  |  |  |  |
| 20 | SMS Banking yang digunakan nasabah harus diisi dengan format yang sesuai agar tidak terjadi kesalahan.                                                                |  |  |  |  |  |
| 21 | Tidak semua layanan bank dapat dinikmati nasabah dengan mudah tanpa adanya akses internet yang memungkinkan.                                                          |  |  |  |  |  |

### Laba

| No | Pernyataan                                                                                                         | SS | S | N | TS | STS |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1  | Besarnya bunga bank mempengaruhi minat nasabah dalam kepercayaan di bank tersebut.                                 |    |   |   |    |     |
| 2  | Semakin besar pendapatan nasabah, Semakin besar pula keinginan nasabah dalam menambah saldo tabungannya pada Bank. |    |   |   |    |     |
| 3  | Pendapatan nasabah juga menjadi salah satu faktor perubahan laporan keuangan bank.                                 |    |   |   |    |     |
| 4  | Biaya dalam mencapai lokasi bank mempengaruhi minat seseorang untuk menjadi nasabah bank tersebut.                 |    |   |   |    |     |
| 5  | Besarnya laba bank mempengaruhi minat nasabah pada besarnya tingkat deposito.                                      |    |   |   |    |     |



|   |                                                                                    |  |  |  |  |  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 6 | Biaya administrasi pembuatan Kartu Anjungan Tunai Mandiri ditanggung oleh nasabah. |  |  |  |  |  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|

| esp. | kualitas informasi akuntansi |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | total | laba |   |   |   |   |   | TOTAL |
|------|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|------|---|---|---|---|---|-------|
|      | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |       | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |       |
| 1    | 3                            | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 74    | 4    | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22    |
| 2    | 4                            | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 3  | 2  | 73    | 4    | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 20    |
| 3    | 4                            | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 5  | 2  | 1  | 74    | 5    | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 22    |
| 4    | 3                            | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 74    | 4    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24    |
| 5    | 3                            | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 79    | 3    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 20    |
| 6    | 3                            | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 78    | 3    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 20    |
| 7    | 3                            | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 83    | 4    | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22    |
| 8    | 3                            | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 79    | 4    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24    |
| 9    | 5                            | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 75    | 4    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24    |
| 10   | 2                            | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 1  | 2  | 3  | 66    | 1    | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 10    |
| 11   | 3                            | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 1  | 4  | 85    | 4    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24    |
| 12   | 5                            | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 1  | 1  | 2  | 76    | 1    | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8     |
| 13   | 3                            | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 2  | 3  | 5  | 4  | 73    | 3    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 20    |
| 14   | 4                            | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 85    | 4    | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22    |
| 15   | 3                            | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 81    | 4    | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22    |
| 16   | 3                            | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 69    | 4    | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 20    |
| 17   | 5                            | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 81    | 4    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24    |
| 18   | 4                            | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 82    | 4    | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22    |
| 19   | 5                            | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 79    | 3    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 20    |
| 20   | 5                            | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 1  | 3  | 4  | 1  | 70    | 3    | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 14    |
| 21   | 5                            | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 1  | 2  | 87    | 4    | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 20    |
| 22   | 5                            | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 1  | 3  | 4  | 2  | 77    | 3    | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 16    |
| 23   | 4                            | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 81    | 4    | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22    |
| 24   | 4                            | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 78    | 3    | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 20    |
| 25   | 4                            | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 80    | 4    | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 26    |
| 26   | 4                            | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 78    | 4    | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22    |
| 27   | 3                            | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 84    | 4    | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22    |
| 28   | 5                            | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 82    | 5    | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28    |
| 29   | 2                            | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 72    | 3    | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 16    |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|----|----|
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4  | 24 |
| 31 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3 | 4 | 3  | 22 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4  | 5 | 4 | 5  | 26 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 5 | 4 | 28 |    |
| 34 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 30 |    |
| 35 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1  | 4 | 1 | 12 |    |
| 36 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4 | 4 | 20 |    |
| 37 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1  | 4 | 1 | 18 |    |
| 38 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5  | 3 | 3 | 26 |    |
| 39 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3 | 3 | 18 |    |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 24 |    |
| 41 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4 | 3 | 22 |    |
| 42 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3  | 4 | 3 | 22 |    |
| 43 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 86 | 4 | 4 | 24 |    |
| 44 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 78 | 4 | 4 | 24 |    |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 79 | 4 | 3 | 22 |    |
| 46 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 69 | 2 | 2 | 16 |    |
| 47 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 72 | 3 | 3 | 20 |    |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 92 | 5 | 5 | 30 |    |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 91 | 4 | 5 | 26 |    |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 77 | 3 | 3 | 18 |    |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 | 4 | 4 | 22 |    |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 82 | 2 | 2 | 18 |    |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 75 | 3 | 3 | 20 |    |
| 54 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 76 | 5 | 5 | 30 |    |
| 55 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 85 | 3 | 3 | 20 |    |
| 56 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 69 | 4 | 4 | 22 |    |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 84 | 2 | 2 | 16 |    |
| 58 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 70 | 2 | 2 | 16 |    |
| 59 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 71 | 2 | 2 | 14 |    |
| 60 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 80 | 4 | 4 | 24 |    |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|---|---|---|---|---|---|----|
| 61 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 80  | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 20 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 63 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 81  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 64 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 72  | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 10 |
| 65 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 47  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6  |
| 66 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 84  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 67 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 63  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6  |
| 68 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 59  | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| 69 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 72  | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 20 |
| 70 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 69  | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| 71 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 59  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 72 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 78  | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 18 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 77  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 74 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 58  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 103 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 76 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 85  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 77 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 78  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 78 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 71  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 79 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 77  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 80 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 73  | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 26 |
| 81 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 85  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 82 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 81  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 84 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 81  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 85 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 71  | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 20 |
| 86 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 75  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 87 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 82  | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 67  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 89 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 69  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 90 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 65  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 74  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |   |   |   |   |   |    |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|----|----|
| 92  | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 75 | 4  | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 18 |    |
| 93  | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2  | 72 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2  | 20 |
| 94  | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5  | 84 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 26 |
| 95  | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5  | 70 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5  | 26 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3  | 74 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 22 |
| 97  | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2  | 79 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 16 |
| 98  | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 80 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 22 |
| 99  | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 18 |
| 100 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4  | 67 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4  | 20 |



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

LEMBAGA BAHASA

Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263

Telp. (0711) 512637 - Fax. (0711) 512637

email. lembagabahasaump@yahoo.co.id



TEST OF ENGLISH ABILITY SCORE RECORD

Name : Ria Utari Dewi  
Place/Date of Birth : Palembang, September 20th 1993  
Test Times Taken : +2  
Test Date : July, 22nd 2016

Scaled Score

Listening Comprehension : 41  
Structure Grammar : 39  
Reading Comprehension : 42  
OVERALL SCORE : 406

Palembang, July, 25th 2016

Chairperson of Language Laboratory

Rini Susanti, S.Pd., M.A.

NBM/NIDN: 1164932/0210098402

No. 501/TEA FE/LB/UMP/VII/2016

123 Certificates

Palembang, 22 Juni 2016

Nomor : 967/SDM/2/B/ 2016  
Lampiran : -  
Perihal : **Surat Keterangan Selesai  
Pengambilan Data Skripsi**

Kepada,  
STMIK  
Multi Data Palembang  
di-  
**Palembang**

Surat Saudara No. 261/STMIK-GI MDP/VII/M/ 2015 tgl 28 November  
U/p. Ketua

Menanggapi Surat Saudara perihal tersebut pada pokok surat di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa Saudara atas nama :

| No | Nama           | NPM         | Program Studi |
|----|----------------|-------------|---------------|
| 1  | RIA UTARI DEWI | 22 2012 034 | AKUNTANSI     |

Telah selesai mengadakan Pengambilan Data dan Penyebaran Kuisioner di Bank Sumsel Babel Kantor Pusat dalam rangka pembuatan Skripsi/Tugas Akhir, terhitung tanggal 15 Desember 2015

Demikian yang dapat kami sampaikan, untuk dipergunakan sebenar-benarnya.

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung  
Divisi Sumber Daya Manusia



**BANK  
SUMSELBABEL**  
KANTOR PUSAT

  
**Heru Tanto Untoro Edi**  
Pemimpin



## Jadwal Penelitian

| Keterangan                 | Maret |   |   |   | April |   |   |   | Mei |   |   |   | Juni |   |   |   | Juli |   |   |   | Agustus |   |   |   |
|----------------------------|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|---------|---|---|---|
|                            | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| Penentuan Objek Penelitian |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| Fenomena Penelitian        |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| Proposal                   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| Seminar Proposal           |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| Revisi Seminar             |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| Pengambilan Data           |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| Pengolahan Data            |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| Analisis                   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| Hasi lPenelitian           |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| Penggandaan penelitian     |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| Ujian Komprehensif         |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |
| Perbaikan Skripsi          |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |      |   |   |   |         |   |   |   |

Sumber : Penulis,2016





AKREDITASI

# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

INSTITUSI PENDIDIKAN TINGGI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (SI)  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (SI)  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 027 / SK / BAN / PT / Akred / PT / I / 2014  
Nomor : 044 / SK / BAN / PT / Akred / SI / I / 2014  
Nomor : 1262 / SK / BAN / PT / Akred / SI / II / 2015  
Nomor : 771 / SK / BAN / PT / Akred / Dpl III / VII / 2015

Website : fe.umpalembang.ac.id

Email : febumptg@umpalembang.

Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711) 511433 Faximile (0711) 518018

### LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hari / Tanggal : Sabtu, 27 Agustus 2016  
Pukul : 08:00 s/d 12:00 wib  
Nama : Ria Utari Dewi  
NIM : 22 2012 034  
Program Studi : Akuntansi  
Bidang Skripsi : Sistem Informasi Akuntansi  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Laba Pada Bank Sumsel Babel Palembang

**TELAH DIPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH PIHAK TIM PENGUJI DAN  
PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN  
UNTUK MENGIKUTI WISUDA**

| NO | NAMA DOSEN                 | JABATAN       | TANGGAL<br>PERSETUJUAN | TANDA<br>TANGAN |
|----|----------------------------|---------------|------------------------|-----------------|
| 1  | Nina Sabrina, S.E., M.Si   | Pembimbing    | 21/9 - 2016            |                 |
| 2  | Drs. Sunardi, S.E., M.Si   | Ketua Penguji | 21/9/2016              |                 |
| 3  | Nina Sabrina, S.E., M.Si   | Penguji 1     | 20/9 - 2016            |                 |
| 4  | Muhammad Fahmi, S.E., M.Si | Penguji 2     | 20/9/2016              |                 |

Palembang, September 2016

Dekan,

Ketua Program Studi Akuntansi



**Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA**  
NIDN/NBM : 0216106902/944806

**SURAT KETERANGAN**  
No. 415 / Abstract/LB/UMP/VII/2016

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : SRI HARTATI, S.Pd., M.Pd.  
Status : Dosen FKIP UMP Program Studi Bahasa Inggris  
NIDN : -  
Alamat : Jl. Silaberanti Lorong Cempaka No.16 Rt.07 Rw.06 Plaju. Palembang  
30252  
No. Telpon : 081394447819

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa dengan:

Nama : RIA UTARI DEWI  
NIM : 222012034  
Judul skripsi : Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dalam  
Meningkatkan Laba pada Bank Sumsel Babel Palembang.

Telah dikoreksi terjemahan abstraknya sehingga telah memenuhi kriteria penulisan abstrak dalam Bahasa Inggris.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 30 Juli 2016



Sri Hartati, S.Pd., M.Pd.

## BIODATA PENULIS

Nama : Ria Utari Dewi

Nim : 22 2012 034

JenisKelamin : Perempuan

TempatdanTanggalLahir : Palembang, 20 September 1993

Agama : Islam

Alamat : Jl.Kuburan Nasrani Lrg. Tembusan Rt.33 Rw.07  
No.2150 Palembang.

Nama Orang Tua

Ayah : Asnawi

Ibu : Rina Hayani

Email : Riautari94@gmail.com

No. Handpone : 081271192710

RiwayatPendidikan :

1. TK Kartika II Palembang Tahun 1998 - 1999
2. SD N 187 Palembang Tahun 2005 - 2007
3. SMP Nurul Iman Palembang Tahun 2008 – 2010
4. SMA N 3 Palembang Tahun 2010 - 2012