

## MODEL KEPUASAN MUZAKI YANG DIPENGARUHI KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DAN KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI

MUZAKI SATISFACTION MODEL AFFECTED BY THE QUALITY OF ACCOUNTING  
INFORMATION SYSTEMS AND ACCOUNTING INFORMATION

<sup>1</sup>Nunung Nurhayati, <sup>2</sup>Elly Halimatusadiah, <sup>3</sup>Epi Fitriah

<sup>1,2,3</sup>Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116  
email: <sup>1</sup>nunungunisba65@gmail.com

**Abstract.** Zakat Potential in Bandung is mostly undeveloped optimally and unmanaged professionally. This is due to the ineffectiveness of zakat administration's role both in BAZNAS and in LAZ, especially a part that concerning to the aspects of zakat fund raising, distribution of zakat, supervision and evaluation. In other words, the management system of zakat is still inadequate and inefficiency therefore it does not give the big social impact and the low trust to the zakat administration from the community. In consequence, it is very important the role of local government especially in Bandung in addressing the issue through Lembaga Amil Zakat in the optimizing of zakat funds raising in the local and central state professionally. This research uses analysis and verificative descriptive method. The type of data used are primary and secondary data. The collecting data using survey by distributing the questionnaires and interviews at LAZ in Bandung, with observation unit: information system users, both internal and external, namely the muzaki in the Amil Zakat Institution. Data analysis was performed by using Multiple Regression. The research proves that the 5% significance level, muzaki's satisfaction is influenced by the quality of accounting information systems and the quality of information accounting in Amil Zakat Institution in Bandung.

**Keyword:** muzaki satisfaction, system quality and information quality

**Abstrak.** Potensi zakat dikota Bandung sebagian besar belum dikembangkan secara optimal dan belum dikelola secara profesional. Hal ini disebabkan belum efektifnya peran pengelola dana zakat baik di BAZNAS maupun di LAZ, khususnya yang menyangkut aspek penghimpunan dana zakat, pendistribusian dana zakat, pengawasan dan evaluasinya. Dengan kata lain sistem pengelolaan zakat dinilai masih kurang memadai dan terkesan inefisiensi sehingga kurang berdampak sosial yang berarti serta rendahnya trus masyarakat terhadap pengelola zakat tersebut. Oleh sebab itu sangatlah penting peran pemerintah daerah khususnya kota Bandung dalam mengatasi masalah tersebut melalui Lembaga Amil Zakat maupun Badan Amil Zakat dalam mengoptimalkan pengumpulan dana zakat baik ditingkat daerah maupun pusat secara lebih profesional. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif analisis dan verifikasi. jenis data yang digunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan survey dengan mendistribusikan kuisisioner dan wawancara pada LAZ di Kota Bandung, dengan unit observasi para pengguna sistem informasi baik internal maupun eksternal, yaitu para muzaki di Lembaga Amil Zakat tersebut. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Multiple Regresi. Hasil penelitian membuktikan bahwa pada tingkat signifikan 5%, kepuasan muzaki dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi. Pada Lembaga Amil Zakat di Kota Bandung.

**Kata Kunci:** Kepuasan Muzaki, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi

## 1. Pendahuluan

Zakat merupakan suatu kewajiban setiap individu yang telah memenuhi syarat-syarat tertentu untuk mengeluarkan sebagian dari hartanya yang di atur berdasarkan ketentuan syariah, (At-Taubah 60). Agar zakat yang dikeluarkan dapat mencapai sasaran penerima yang berhak, maka diperlukan lembaga yang profesional dalam mengelola zakat. Lembaga profesional pengelolaan dana zakat diantaranya adalah Lembaga Amil Zakat (LAZ).

LAZ adalah bentukan masyarakat dan dapat membantu BAZNAS dalam pelaksanaan, pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat (UU no 23 pasal 17), LAZ wajib melaporkan pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat yang telah diaudit kepada BAZNAS secara berkala. Selain pelaporan ke BAZNAS, LAZ juga memberikan laporan kepada para muzaki baik dalam bentuk buletin atau berdasarkan aplikasi berbasis online sebagai bentuk laporannya, sehingga para muzaki merasa puas dan percaya kepada LAZ yang berdampak pada tingkat kepercayaan yang semakin meningkat.

Kepuasan muzakki merupakan salah satu kunci dalam menciptakan loyalitas muzaki. Dalam membentuk kepuasan muzaki, LAZ perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada muzakki khususnya pelayanan sistem yang memudahkan muzaki menyetorkan dana zakat serta dapat mengakses kegiatan LAZ tersebut. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh LAZ kepada muzaki akan membentuk persepsi dan harapan yang positif pada muzakki sehingga muzakki akan merasa puas dengan LAZ tersebut. karena harapan serta kebutuhan muzaki telah terpenuhi.

Sedangkan fenomena yang terjadi saat ini masih banyak masyarakat yang belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Lembaga Zakat terhadap muzakinya, sehingga berdampak pada rendahnya penerimaan dana zakat, Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Pimpinan BAZNAS Pusat Bambang Sudibyo (2014), menyatakan bahwa lemahnya sistem informasi akuntansi keuangan di BAZNAS salah satunya disebabkan tidak terintegrasinya data akuntansi, yang menyebabkan penerimaan dana zakat masih jauh dari potensi yang ada (Didin Hafidhuddin, 2013). Selanjutnya Fuad Nasar (2013) menyatakan belum tertatanya sistem pelaporan zakat yang terintegrasi secara nasional berdampak pada rendahnya tingkat penerimaan dana zakat

Masih rendahnya realisasi penerimaan dana zakat di Indonesia dan khususnya di Kota Bandung, menunjukkan rendahnya kualitas sistem informasi yang ada, karena rendahnya kualitas sistem berdampak pada tingkat menurunnya kepercayaan masyarakat pada lembaga tersebut, sehingga lembaga zakat harus meningkatkan kembali peran sistem informasi dalam menghasilkan informasi yang akurat dan handal sebagai bentuk pertanggungjawaban/akuntabilitas sehingga dapat memuaskan pengguna sistem khususnya para muzaki/masyarakat. Jika Muzaki sering menggunakan sistem tersebut, maka muzaki sebagai pengguna sistem merasa puas atas sistem informasi tersebut (Delone & McLean,2003). Hal senada dinyatakan Elmorshidy (2004) bahwa intensitas pengguna sistem informasi dapat menyebabkan kepuasan dalam diri pengguna, jika pengguna puas maka pengguna sering menggunakan sistem informasi. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988:154) Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi, kepuasan pengguna sistem informasi dapat dikatakan telah tercapai jika sistem informasi dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna sistem informasi dan mampu meningkatkan kinerja mereka secara optimal dan mampu mencapai tujuan.

## 2. Studi Pustaka

### Kepuasan Muzaki (Pengguna Sistem)

Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Ivest et al (1983) kepuasan pengguna sistem diartikan seberapa puas dan percaya pengguna pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi.

*Focused on the user satisfaction of the information system. This factor was viewed as a potential factor for evaluating a systems success. Moreover, user satisfaction can be defined as the extent of which users believe the information system available to them meets their information and system requirements*

Kepuasan pengguna dalam hal ini muzaki baik internal maupun eksternal adalah sangat penting dan merupakan sumbangan pemikiran utama untuk meningkatkan kualitas sistem informasi (Melchor & Julian, 2008). Dimana sistem informasi dikatakan berkualitas apabila pengguna sistem informasi dalam hal ini muzaki menggunakan sistem informasi yang tersedia di perusahaan dan merasa puas atas sistem yang digunakan (Bukhari, 2005). Kepuasan muzaki sebagai pengguna sistem informasi tergantung pada keluaran yang berdampak pada individu akan baik ketika pengguna merasakan kepuasan dari informasi yang berkualitas yang dihasilkan oleh sistem yang berkualitas (Delone & Mclean, 2003 & Stair & Reynolds, 2010:74).

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dan Weber (1999) ada lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah : (1) Isi (2) Akurasi (3) Tampilan (4) Kemudahan Pemakaian (5) Ketepatan Waktu. Sedangkan menurut Fisher (2001) faktor faktor kepuasan meliputi (1) Desain pada interface pengguna, (2) Kesesuaian alur kerja pengguna dan rancangan sistem, (3) Penyediaan informasi yang efektif baik online maupun offline kepada pengguna, (4) Efektivitas dan kegunaan dari sistem, (5) Kualitas komunikasi, (6) seberapa baik sudut pandang pengguna dipahami, (7) Seberapa efektif pengguna mampu berpartisipasi dalam proses pembangunan sistem, Sementara Delone & McLean (1992) mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan *satisfaction with specifics*, (2) *Overall satisfaction*, (3) *Single item measure*, (4) *Information Satisfaction-Difference between information needed & received*, (5) *Enjoyment*, (6) *Software satisfaction*, and (7) *Decision making satisfaction*. Sedangkan menurut Weber, (1999:907) , kepuasan pengguna diukur (1) hubungan dengan staf sistem informasi, (2) pemrosesan tentang permintaan perubahan sistem, (3) Ketepatan waktu informasi, (4) jenjang pelatihan sistem informasi yang diberikan kepada pengguna, (5) relevansi dari output, (6) jumlah output, (7) kualitas dokumentasi, dan (8) ketergantungan terhadap sistem informasi. Berdasarkan pendapat tersebut di atas (weber, 1999; Fisher et al, 2001; Delone & Mclean, 2003) maka yang akan dijadikan dimensi dan indikator kepuasan muzaki adalah:

1. Kesenangan (*Enjoyment*) yang terdiri dari
  - a. Desain pada interface pengguna
  - b. Ketergantungan terhadap sistem informasi
  - c. Efektivitas penggunaan sistem
2. Kepuasan mengambil keputusan
  - a. Ketepatan waktu yang dihasilkan
  - b. Relevansi dari output

## Kualitas Sistem Informasi

Menurut DeLone & McLean (2003), kualitas sistem informasi adalah kesuksesan. Selanjutnya Boockholt (1999:113) menggunakan istilah kesuksesan untuk menunjukkan keberhasilan sistem informasi akuntansi. Sedangkan Loudon & Loudon (2006:7) mengemukakan bahwa sistem informasi akuntansi yang berkualitas menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas. Selanjutnya Seddon (1994:93) menyatakan bahwa sistem yang berkualitas merupakan sistem yang berkaitan dengan baik atau tidak adanya kesalahan dalam sistem, konsistensi antar pengguna, kemudahan penggunaan, tingkat respon dalam sistem interaktif, dokumentasi, serta pemeliharaan kode program.

Stair & Reynolds (2010:57) menemukan bahwa “*a quality information system is usually flexible, efficient, accessible and timely*”. Pendapat tersebut menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi yang berkualitas biasanya fleksibel, efisien, mudah diakses dan tepat waktu. Selanjutnya Weber (1999-895) menyatakan bahwa:

*One set of characteristics will be fairly apparent to users after they have interacted with the system for only a short period of time. It includes the following: (1) response time. (2) turnaround time. (3) reliability of the system, (4) ease of interaction with the system, (5) usefulness of the functionally provided by the system, (6) ease of learning, (7) quality of documentation and help facilities, (8) and extent of intergration with other system .*

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dapat diukur dari

1. *Respon time* (waktu respon) merupakan waktu tanggap yang digunakan dalam mengakses suatu sistem
2. *Reability of the system* . (handal) merupakan sistem yang dapat diandalkan pada saat menyelesaikan pekerjaannya.
3. *Ease of Intraction with the system* (mudah berinteraksi dengan sistem ) merupakan kemampuan sistem dalam beradaptasi mengikuti perubahan yang ada di lingkungannya.
4. *Usefulness of the functionally provided by the system* ( kegunaan dari fungsi disediakan oleh sistem) merupakan memiliki fitur dan fungsi serta instruksi pemakaian mudah dinavigasi
5. *Ease of learning* (mudah dipelajari) merupakan sistem informasi mudah untuk dipelajari pengoperasiannya.
6. *Quality of documentation and help facilities*, dapat melakukan dokumentasi yang baik dan memiliki fasilitas bantuan
7. *Extent of integration with other system* (tingkat integrasi dengan sistem lain), merupakan dapat digunakan dengan *flexible* dalam berinteraksi dengan system

## Kualitas Informasi Akuntansi

O'Brien & Marakas (2010:353), menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan “*the degree to which information has content, form, and time characteristics that give it value to specific end users*”, yang maksudnya bahwa informasi yang berkualitas jika memiliki karakteristik: isi, bentuk, dan waktu yang dapat memberikan nilai kepada pengguna akhir. Selanjutnya Alter (2002:67) mengemukakan bahwa “*information quality is related to a combination of accuracy, precision, completeness, age, timeliness, and the source of the information*”,

maksudnya informasi yang berkualitas berkaitan dengan akurasi, ketelitian, kelengkapan, masa penggunaan, tepat waktu, dan sumber informasi yang diperoleh.

Balzan (2012:214) menyatakan bahwa informasi yang berkualitas adalah sebagai berikut:

*Information integrity is a measure of the quality of information, integrity constraints are rules that help ensure the quality of information. The database ensure that users can never violate these constraints. To ensure information system do not suffer from data integrity issues, review for the characteristics common to high quality information: accuracy, completeness, timeliness, consistency and uniqueness.*

Hall (2011: 14), menyatakan bahwa dimensi informasi yang berkualitas meliputi *relevance, timeliness, accuracy, verifiability, completeness dan summarizing*. Selanjutnya Romney & Steinbart (2012:25) menyatakan bahwa dimensi kualitas informasi selain yang telah disampaikan sebelumnya adalah informasi yang disajikan jelas, dapat digunakan dan dapat dimengerti (*understandable*), hal ini sama dengan yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2013:13) dimensi kualitas informasi, yaitu (1) Akurat, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi tersebut benar-benar mencerminkan situasi dan kondisi yang ada, (2) Relevan, dapat diartikan bahwa informasi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan, (3) Tepat waktu, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi tersedia pada saat informasi tersebut diperlukan, (4) Lengkap, dapat diartikan bahwa informasi akuntansi yang dihasilkan tersebut selengkap yang diinginkan dan dibutuhkan pengguna. Berdasarkan uraian diatas maka yang akan dijadikan dimensi kualitas informasi akuntansi adalah (1) *relevance*, (2) lengkap, dan (3) ringkas

## Metodologi

Kothary (2004:7) menyatakan “Research methods may be understood as all those methods/techniques that are used for conduction of research research methods or techniques, thus refer to the methods the researchers use in performing research operations”. Berdasarkan pengertian tersebut, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan Verifikatif yang bersifat penjelasan (*explanatory research*), karena merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal di antara variabel-variabel (Cooper dan Schindler, 2006:154).

Adapun target populasi dalam penelitian ini adalah 10 Lembaga Amil Zakat yang ada di Kota Bandung yang aktif di Forum Organisasi Zakat. Adapun unit observasinya adalah para pengguna sistem informasi dalam hal ini para muzaki baik yang berasal dari internal maupun eksternal, dengan komposisi setiap LAZ 10 orang muzaki baik dari internal maupun eksternal, jadi setiap LAZ dapat mewakili 10 orang muzaki sebagai pengguna sehingga total responden 100 orang muzaki.

Data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner perlu dilakukan pengujian terlebih dahulu dengan pertimbangan bahwa kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Untuk itu diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji reliabilitas (*test of reliability*).

**Tabel 1**  
**Kriteria Standar Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Kriteria	Reliabilitas	Validitas
Good (Baik)	0.8	0.4
Acceptable (Cukup Baik)	0.7	0.3
Marginal	0.6	0.2
Poor (Tidak Baik)	0.5	0.1

Sumber: Barker, et.al. (2002)

Sesuai dengan perumusan masalah, tujuan penelitian, perumusan hipotesis dan jumlah data yang akan dikumpulkan maka metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Analisis Multiple Regresi

### 3. Hasil penelitian dan Pembahasan

#### Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kegiatan pendistribusian dan pengumpulan kuesioner berlangsung sejak bulan Maret 2017 sampai 30 Mei. Penyebaran dan pengumpulan kuesioner ke unit analisis dilakukan dengan cara antara lain mendatangi langsung LAZ yang berada kota Bandung. 10 LAZ yang terpilih secara random, dimana setiap LAZ, terdiri dari 10 kuesioner yang ditujukan kepada para pengguna system (muzaki) baik internal maupun eksternal. sehingga total kuesioner yang dikirimkan sebanyak 100 buah eksemplar. Dari kuesioner yang dikirimkan yang kembali hanya 7 LAZ dengan 63 muzaki, yaitu LAZ Darut Tauhid (8 muzaki), LAZ Rumah Zakat (10 muzaki), LAZ dompet Dhuafa (7 muzaki), LAZ Rumah Yatim (9 muzaki), LAZ Inisiatif Zakat Indonesia (8 muzaki), LAZ Pusat Zakat Umat (5 muzaki), LAZ Sinergi Foundation (13 muzaki). Sedangkan yang lain dengan berbagai alasan, antara lain responden tidak bersedia mengisi, alamat yang tidak tidak diberikan oleh LAZ dll. Berikut ringkasan tingkat pengembalian kuesioner disajikan pada Tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Rekapitulasi Tingkat Pengembalian Kuesioner**

Unit Analisis LAZ	Jumlah kuesioner yang dikirim		Jumlah Kuesioner yang Kembali		% Pengembalian Kuesioner	
	Entitas	Responden	Entitas	Responden	Entitas	Responden
LAZ	10	100	7	63	70	63
Total	10	100	7	63	70	63

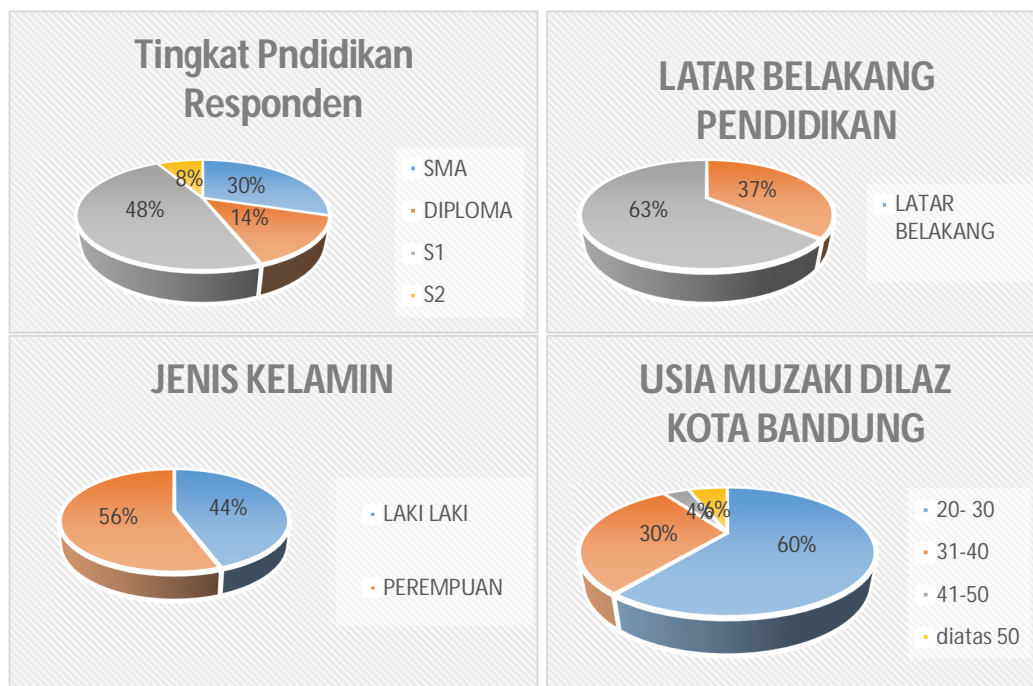
Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa tingkat pengembalian kuesioner atas dasar responden dan entitas LAZ adalah 63% dan 70% Menurut Sekaran dan Bougie (2013:147), "A 30% response rate is considered acceptable", hal senada diungkapkan oleh Cooper & Schindler (2006:314) bahwa dengan tingkat pengembalian

30% sudah termasuk baik, dan akan lebih baik lagi bila mencapai 70%. Adapun hasil kuesioner untuk responden dan entitas LAZ yang kembali dapat dilihat pada lampiran.

### Profil unit analisis, responden Penelitian dan Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengumpulan kuesioner pada LAZ di Kota Bandung akan dijelaskan mengenai *demographic profile of respondents*. Penjelasan *demographic profile of respondents* akan dibagi ke dalam, jenis kelamin, pendidikan terakhir, latar belakang pendidikan, usia responden, masa kerja, serta dukungan sistem informasi akuntansi dengan data sebagai berikut:



Gambar 1. Karakteristik Responden

Sumber: hasil pengolahan Data

### Pengujian Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner atau alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Variabel yang dilakukan uji validitas adalah Kualitas Sistem Informasi (X1), Kualitas Informasil (X2), Kepuasan Muzaki (Y).

Dalam penelitian ini mengukur validitas dengan melihat koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya  $\geq 0,30$ . Hasil pengolahan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian**

Variabel	Item Pertanyaan	Indek Validitas	Keterangan
Kualitas SIA	Item 1	0,802	Valid
	Item 2	0,852	Valid
	Item 3	0,804	Valid
	Item 4	0,800	Valid
	Item 5	0,846	Valid
	Item 6	0,770	Valid
	Item 7	0,720	Valid
	Item 8	0,820	Valid
	Item 9	0,816	Valid
	Item 10	0,643	Valid
	Item 11	0,832	Valid
	Item 12	0,683	Valid
Kualitas Informasi Akuntansi	Item 13	0,880	Valid
	Item 14	0,911	Valid
	Item 15	0,931	Valid
	Item 16	0,861	Valid
	Item 17	0,816	Valid
Kepuasan Muzaki	Item 18	0,880	Valid
	Item 19	0,833	Valid
	Item 20	0,889	Valid
	Item 21	0,796	Valid
	Item 22	0,833	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Pada Tabel 3 terlihat bahwa nilai koefisien korelasi (indekss validitas) dari setiap butir pernyataan lebih besar dari nilai kritis 0,30. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan pada setiap variabel valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Kuesioner dikatakan reliabel (handal) jika jawaban responden terhadap suatu pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali,2011). Sejalan dengan pernyataan Barker *et al* (2002:70) mengatakan bahwa untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melihat koefisien reliabilitas. Koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70, maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal. Dalam penelitian ini seluruh variabel menggunakan kuesioner, dimana variabel penelitian ini adalah kualitas SIA ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), Kepuasan Muzaki (Y) Uji reliabilitas kuesioner setiap variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Dengan *Cronbach's Alpha***

No	Nama Variabel	Cronbach Alpha	Jumlah Item Pernyataan	Keterangan
1	Kualitas SIA	0,930	12	Reliabel
2	Kualitas Informasi	0,840	5	Reliabel
3	Kepuasan Muzaki	0,926	5	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data



Dari hasil Tabel 4 telah membuktikan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur setiap variabel dinyatakan reliabel (handal), dimana nilai *Cronbach's Alpha* setiap kuesioner melebihi standar reliabilitas yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,70. Berdasarkan hasil pengujian instrumen penelitian yaitu validitas dan reliabilitas dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel penelitian sudah memiliki keandalan untuk mengukur variabel masing-masing dan dapat dilanjutkan untuk analisis selanjutnya.

### 3. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan muzaki di LAZ kota Bandung dilakukan melalui analisis multiple regresi, dengan data sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Pengujian Hipotesis secara Simultan**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	494,372	2	247,186	58,476	,000 <sup>b</sup>
	Residual	253,628	60	4,227		
	Total	748,000	62			

a. Dependent Variable: KM

b. Predictors: (Constant), KIA, KSIA

Sumber: Data Olahan

**Tabel 6**  
**Pengujian parsial**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,345	1,827		-,189	,851
	KSIA	,177	,050	,275	3,501	,001
	KIA	,724	,083	,689	8,772	,000

Sumber: Data Olahan

**Tabel 7**  
**Koefesien determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,893 <sup>a</sup>	,797	,775	2,63125	1,511

a. Predictors: (Constant), Komitmen, Kapabilitas

b. Dependent Variable: Keberhasilan\_SIA

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel pengujian hipotesis di atas dapat diinterprestasikan sebagai berikut:

#### 1. Pengujian Hipotesis secara Simultan

Berdasarkan Tabel 5, hasil pengujian hipotesis secara simultan atau bersama sama ternyata nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang kami ajukan terdapat pengaruh antara kapabilitas personal informasi dan komitmen

manajemen terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi dapat diterima

2. Pengujian Hipotesis secara parsial

Berdasarkan Tabel 6 .hasil pengujian secara parsial ternyata kapabilitas personal informasi memiliki nilai sig 0,003 lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang kami ajukan terdapat pengaruh antara kapabilitas personal informasi terhadap keberhasilan sistem informasi akuntansi dapat diterima. Begitupun dengan komitmen manajemen memiliki nilai sign 0,017 lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang kami ajukan terdapat pengaruh komitmen manajemen terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi akuntansi, dapat diterima.

3. Koefisien determinasi

Berdasarkan Tabel 7 besarnya pengaruh kapabilitas personal informasi dan komitmen manajemen terhadap keberhasilan sistem informasi akuntansi diBaznas kabupaten/kota se propinsi Jawa Barat sebesar 79,7%, sedangkan sisanya sebesar 20,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

#### 4. Pembahasan

Pembahasan atas variabel yang diteliti dilakukan berdasarkan hasil analisis deskriptif dan analisis verifikatif yang dipadukan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu.

#### **Pengaruh Kualitas Sistem Informasi akuntansi Terhadap Kepuasan Muzaki**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ternyata kualitas sistem informasi akuntansi mempengaruhi kepuasan muzaki. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 6, bahwa nilai p-value sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05, maka pada tingkat signifikan 5% diputuskan untuk menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Artinya bahwa kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzaki di LAZ Kota Bandung. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Delone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna. Demikian pula menurut Sudirman (2013) yang menyatakan kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di hotel berbintang 4 dan lima di DKI Jakarta, Jawa barat dan Banten, dengan besarnya pengaruh sebesar 17,5%, Selanjutnya Stair & Reynold (2010) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem tergantung pada kualitas sistem informasi yang dihasilkan.

Kualitas sistem informasi akuntansi di LAZ Kota Bandung memberikan pengaruh terhadap kepuasan muzaki sebesar 13,06%. Artinya 13,06% kepuasan pengguna disebabkan atau dapat dijelaskan oleh kualitas sistem informasi akuntansi. Rendahnya nilai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi di LAZ Kota Bandung terhadap kepuasan muzaki dapat dilihat dari dimensi yang digunakan sebagai acuan dalam mengukur kualitas sistem informasi akuntansi.

Hasil perhitungan skor rata-rata mengenai kualitas sistem informasi akuntansi di LAZ kota Bandung masuk dalam kategori baik, kondisi ini menyaratkan bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan di LAZ kota Bandung sudah baik, hal ini dapat

dilihat waktu respon atas sistem yang digunakan cepat akses informasinya, sehingga berdampak pada kepuasan muzaki dalam menggunakan sistem tersebut dan sistem tersebut mudah digunakan dengan adanya petunjuk dalam penggunaan yang mudah dimengerti oleh para muzaki sehingga tingkat kepuasan muzaki semakin meningkat, walaupun penggunaan sistem tersebut masih belum maksimal khususnya sistem beradaptasi dengan sistem yang lain, begitu juga sistem bekerja dengan konsisten, dimana terlalu banyak yang menggunakan sistem, sistem akan loading, hal ini akan berdampak pada informasi yang dihasilkan akan berpengaruh terhadap kepuasan muzaki. Hal ini senada dengan pendapat Stair & Reynold (2010) menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi tergantung pada kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Delone & McLean (2003), Guimaraes et al (2003), Yoon et al (1995) dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya/pengguna

### **Pengaruh Kualitas Informasi akuntansi Terhadap Kepuasan Muzaki**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua ternyata kualitas informasi akuntansi mempengaruhi kepuasan muzaki. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 6 bahwa nilai p-value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka pada tingkat signifikan 5% diputuskan untuk menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Artinya bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzaki di LAZ Kota Bandung. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa semakin baik kualitas sistem informasi akuntansi akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Delone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna. Demikian pula menurut Livari (2005), yang menyatakan kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kualitas informasi akuntansi di LAZ Kota Bandung memberikan pengaruh terhadap kepuasan muzaki sebesar 52,98%. Artinya 52,98% kepuasan pengguna disebabkan atau dapat dijelaskan oleh kualitas informasi akuntansi yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan oleh LAZ kota Bandung. Rendahnya nilai pengaruh kualitas informasi akuntansi di LAZ Kota Bandung terhadap kepuasan muzaki dapat dilihat dari dimensi yang digunakan sebagai acuan dalam mengukur kualitas informasi akuntansi.

Hasil perhitungan skor rata-rata mengenai kualitas informasi akuntansi di LAZ Kota Bandung masuk dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan LAZ kota Bandung sudah relevan sesuai dengan kebutuhan para pengguna sistem diantaranya muzaki dan informasi sesuai dengan lingkup yang diharapkan serta informasi yang dihasilkan ringkas sesuai dengan kebutuhan para pengguna terutama laporan kepada para muzaki Adapun yang berkaitan dengan informativeness masih belum maksimal khususnya informasi yang ditampilkan belum banyak yang dipahami oleh para muzaki khususnya program-program pentasyarupan dana zakat belum terinci secara lengkap mengenai pendistribusian dana zakatnya, sehingga informasi yang dihasilkan belum sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Delone & Mclean (2003), McGill et al (2003), Livary (2005), dengan hasil

menunjukkan bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

### **Model Kepuasan Muzaki yang dipengaruhi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Informasi akuntansi.**

Hasil pengujian Perhitungan uji F yang telah dilakukan bertujuan untuk membuktikan bahwa model hipotesis yang diajukan telah sesuai atau belum sesuai.. Hasil perhitungan diperoleh F hitung sebesar 58,476, jika dibandingkan dengan nilai p\_value dengan tingkat signifikan ternyata p-value 0,000 lebih kecil dibandingkan dengan 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan kata lain, model yang diajukan kepuasan muzaki dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi dapat diterima, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan muzaki di LAZ Kota Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi akuntansi di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Kota Bandung mempengaruhi kepuasan para muzaki sebesar 66,1%. Perhitungan ini dapat menjelaskan bahwa masih ada 33,9% faktor yang tidak diteliti yang dapat mempengaruhi kepuasan muzaki dalam menggunakan sistem informasi akuntansi, dimana indikasi faktor tersebut adalah kualitas pelayanan dan pengembangan dalam mengevaluasi sistem informasi yang digunakan.

## **5. Kesimpulan dan Keterbatasan hasil penelitian**

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzaki di LAZ Kota Bandung. Hal ini berarti bahwa kepuasan muzaki dapat ditingkatkan jika para pengelola zakat dapat meningkatkan pelayanan terhadap sistem informasi yang digunakan, karena dengan sistem informasi yang berkualitas akan menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas yaitu tepat waktu, akurat dan relevan.

Pada sisi lain, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, penelitian hanya dilakukan pada LAZ kota Bandung saja, sehingga hasil ini hanya mencerminkan kondisi yang ada di Kota Bandung bukan di seluruh Indonesia. Mudah mudahan dimasa yang akan datang peneliti yang lain dapat melakukan penelitian di LAZ yang ada diseluruh Indonesia.

## **Daftar Pustaka**

- Alter,S.,2002. Information System Foundation of E-Business 4th Edition-Prentice Hall  
 Azhar Susanto,2013. Sistem Informasi akuntansi: Struktur Pengendalian Resiko Pengembangan. Bandung: Lingga Jaya  
 Balzan,Paige.2014.Business Driven Information Systems, Fourth Edition. The McGraw-Hill Companies, Inc  
 Barker,C Pistrang,N & Elliot (2002) L. Research Methods in Clinical Psychology, 2nd England: John Wiley & Sons, LTD Chichester England-ana2lysis. Journal of Enterprise information management. Volume 8 Issue2.Pp.211-234

- Bukhari, Rahat H,2005. The Relationship between System Usage and user Satisfaction: a meta
- Boockholdt,L.,J, 1999, Accounting Information Systems, Fifth Edition,USA: Mc Graw Hill International Edition.
- Cooper & Schindler & Pamela (2006), Marketing Research, USA: Mc Graw-Hill
- Cooper & Schindler (2011), Business Research Methods, Eleventh Edition,NY;Mc Graw-Hill
- Didin Hafidhudin (2014) , Baru 7 BAZNAS kabupaten/kota yang melaporkan Dana Zakat,Koran Padang Digital Media 24 November 2014
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. 1992. Information Success The Quest For Dependent Variable. Information System Research, Vol. 3. No. 1, Pp. 60-95 (tahun 2013)
- DeLone, W.H. & McLean, E.R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Succes: A Ten Years Update. Journal Of Management Information Systems/ Spring 2003. Vol. 19, No. 4. Pp. 9-30.
- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. The Measurement of End-User Computing Satisfaction. MIS Quarterly. 12 (June). Pg. 259-274.
- Elmorshidy, Ahmed, 2004, Information Systems (IS) Success in Non Organizational Contexts: Examining the DeLone & McLean IS Model in The Context of an online Stock Trading Environment, ProQuest Information and Learning Company
- Etezadi & Farhoomand (1996). A Structural model of end user Computing Satisfaction and User Performance. Information & Management 30 (2):65-73
- Fisher,Julie.2001. User Satisfaction and System Success: Considering The Development Team. Australasian Journal of Information System. Volume 9, No 1 (Sept),PP 21-29
- Guimaraes, T., M. Igbaria, and M.Lu.1992. The determinants of DSS Success: An Integrated Model. Decision Sciences Vol. 23 No.2: 409-430
- Guimaraes, T., D.S. Staples, and J. Mc Keen.2003. Empirically Testing Some Main User-Related Factor For Systems development Quality. Quality management Journal. Vol.10 No.4: 39-54
- Hall, J.,2011, Accounting Information System7th ed, South –Western Cengage Learning
- Ives, B Olson,M.H & Baroudi,JJ 1983. The measurement of user information satisfaction Communications of the ACM. Volume 26 No 10. Pp 785-793
- Kaplan, R.,& Atkinson,A, 1998. Advanced Management Accounting, NY: Prentice Hall International
- Kaplan, Robert S, 1984. The Evolution of Management Accounting. The Accounting Review. Volume 59, No 3 (Juli), pp.390-418
- Kothari,C,R,2004. Research Methodology (Methods and Techniques, Second revised edition.India: New Age International Publishers
- Kotler ,Philip and Keller, Kevin Lane. 2006. Marketing Management, 12 Edition : Pearson International Education, New Jersey
- Laudon,KC & Laudon, JP, 2005, Management Information System: New Approaches to Organization & Technology, International Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Livari, Juhani,2005. An Empirical Test of The DeLone and McLean Model of Information System Success. Database For Advances in Information System . Spring, Vol 36, No 2
- N Nurhayati, et al (2014), Kualitas informasi, akuntabilitas dan transparansi pelaporan keuangan terhadap tingkat penerimaan dana zakat, Hibah UPT LPPM-Unisba
- N Nurhayati & Win (2013), Statistik Penelitian dengan SPSS, Laboratorium akuntansi Fakultas Ekonomi Unisba Bandung.

- N Nurhayati, et al (2016), Effects of the accounting System quality, Accounting Information and Service User Satisfaction on user Satisfaction in Islamic Commercial Banks In Bandung, (IJMRME), ISSN (Online): 2454 - 6119 (www.rdmodernresearch.org) Volume II, Issue II, 2016
- N Nurhayati & Yuhanis (2015), The Influence of Personal Information System Capabilities, Top Management Support. Training and Education Program Performance of Accounting Information Systems Implications The Quality of Accounting Information in the Province of Islamic Banks of West Java, Research Journal of Finance and Accounting (RJFA) , Volume 6 No 3, tahun 2015
- McGill, Tanya, Hobbs, Valeri, and Klobas, jane, 2003, User Developed Applications and Information System Success: a Test of DeLone and McLean;s Model. Information resource Management Journal. Vol. 16 No 1:24
- O Brien & Marakas (2010), Introduction to Information Systems. 15th Edition. McGrew-Hill-Irwin
- Romney , BM and Steinbart,JP 2012. Accounting Information System Eleventh Edition, USA: Pearson Prentice Hall
- Sekaran & Bougie,2013. "Research Methods for Business": A Skill Building Approach, Sixth Edition. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd
- Seddon, Peter B, 1997, A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Succes, Information Systems Research Vol 8 No 3,pp.240-253
- Seddon, peter B & Kiew, Min-Yen 1996.A Partial Test And development of Delone and Malean's Model Of Is SuccessbAustralasian Journal of Information System. Volume 4 Number 1 PP 90-109
- Stair R & Reynolds,G 2010, Principles of Information Systems,A Managerial Approach 9th Edition, Course Technology
- Sugiono,2011, Metode Penelitian Bisnis Kombinasi, bandung CV Alfabeta
- Weber,Ron.1999, " Information Systems Control and Audit", Prentice Hall International Limited
- Winda Septianita dkk , 2014, " Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas pelayanan Rail Ticketing System (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna pada PT Kereta Api Persero DAOP 9 Jember" Universitas Jember
- Yoon,Y.,T, Guimaraes, and Q. O'neal. 1995. Exploring The Factors Associated With Expert Systems Success. MIS Quarterly Vol.19 No 1: 83-106