PENGARUH KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI DAN TRANSACTION FEE TERHADAP LOYALITAS NASABAH BRI LINK DI PAJAK HORAS SIANTAR BARAT

Siti Kharpah[1)], Minasari Nasution[2)]

Program Studi Akuntansi Perpajakan[1,2] Politeknik Unggul LP3M

Email: [1]andiyuniar45@gmail.com

ABSTRAK - Fokus utama penelitian ini adalah hubungan antara kualitas pelayanan, informasi akuntansi, dan transaction fee terhadap loyalitas nasabah di BRI Link Pajak Horas Siantar Barat. Penelitian dengan metode kuantitatif deskriptif ini untuk mengukur hubungan antara variabel secara statistik dan memberikan gambaran tentang tingkat kualitas pelayanan, informasi akuntansi, dan dampak transaction fee terhadap loyalitas nasabah. Dengan jumlah sampel 100 responden, hasil penelitian dapat memberikan representasi yang cukup baik mengenai nasabah di BRI Link Pajak Horas Siantar Barat. Penggunaan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data memudahkan dalam mendapatkan data terstruktur dari responden.. Analisis data dengan uji validitas dan reliabilitas dalam mengukur variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh signifikan informasi akuntansi dan transaction fee terhadap loyalitas nasabah menggambarkan bahwa aspek kejelasan informasi dan kewajaran biaya transaksi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: **Informasi Akuntansi, *Transaction Fee*, dan Loyalitas Nasabah**

ABSTRACT- *The main focus of this study is the relationship between service quality, accounting information, and transaction fees on customer loyalty at BRI Link Pajak Horas Siantar Barat. This research with a descriptive quantitative method is to measure the relationship between variables statistically and provide an overview of the level of service quality, accounting information, and the impact of transaction fees on customer loyalty. With a sample size of 100 respondents, the results of the study can provide a fairly good representation of customers at BRI Link Pajak Horas Siantar Barat. The use of questionnaires as a data collection technique makes it easy to obtain structured data from respondents. Data analysis with validity and reliability tests in measuring the variables studied. The results of the study show a significant effect of accounting information and transaction fees on customer loyalty, illustrating that the aspects of clarity of information and fairness of transaction costs are important factors in building customer trust and satisfaction.*

Keywords*: Accounting Information, Transaction Fees, and Customer Loyalty*

PENDAHULUAN

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam dunia bisnis sangat penting. Poin-poin yang mendukung peran SIA dalam memperoleh keunggulan kompetitif adalah keunggulan kompetitif, keamanan dan ketersediaan data, penyediaan informasi yang relevan, dukungan untuk penyelesaian masalah. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) memang memiliki peran strategis dalam mendukung pengelolaan organisasi perusahaan. The accounting information system may not be run optimally if it is managed by unprofessional parties, leading to fraud or embezzlement of employee salaries, recording errors, and others.".(Minasari Nasution,2022).

Internet Banking dan layanan e-banking lainnya memainkan peran penting dalam memberikan kemudahan dan efisiensi dalam transaksi. Dengan memanfaatkan jaringan telekomunikasi, layanan ini memberikan manfaat berupa kemudahan akses,efisiensi waktu dan biaya, kemampuan pengelolaana akun secara mandiri. Transaction fee yang kompetitif dan sebanding dengan kualitas layanan dapat menjadi daya tarik utama bagi nasabah untuk terus menggunakan layanan BRI Link. Ketika nasabah merasa bahwa biaya yang dikenakan adil dan wajar, hal ini berkontribusi langsung pada peningkatan kepuasan nasabah, loyalitas yang lebih tinggi, keunggulan kompetitif. BRI sebagai pemimpin di sektor perbankan, terutama dalam melayani segmen UMKM yang menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia. BRI Link, sebagai inovasi layanan, sangat relevan dalam menjangkau masyarakat di daerah terpencil atau yang jauh dari akses langsung ke kantor bank.

Kendala yang disebabkan oleh sistem jaringan yang kurang baik memang dapat menjadi hambatan signifikan dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi nasabah. Dampak dari masalah jaringan yang lambat atau tidak stabil sangat terasa, terutama di daerah dengan minat tinggi terhadap layanan BRI Link seperti di Negeri Liang, di mana transaksi seperti transfer dana pendidikan dan pembayaran tagihan menjadi kebutuhan utama.

METODE PENELITIAN

Berikut adalah beberapa metode yang digunakan:

Data Primer

Pengambilan data utama dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada para nasabah yang menggunakan layanan agen BRI Link di Pajak Horas Siantar Barat merupakan metode yang efektif untuk memperoleh informasi yang relevan dan langsung dari sumbernya.

Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan dari berbagai referensi seperti buku, jurnal ilmiah, serta dokumen-dokumen terkait lain sangat berguna untuk memperkaya analisis dalam penelitian.

Penggunaan software SPSS versi 24.0 dalam penelitian ini untuk mengolah data kuantitatif dengan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,28578540
Most Extreme Differences	Absolute	,052
	Positive	,052
	Negative	-,043
Test Statistic		,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

Test distribution is Normal.

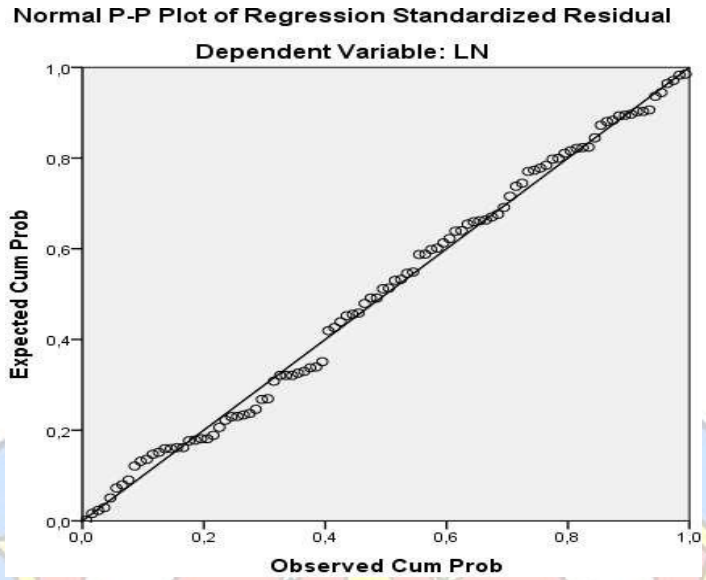
Calculated from data.

Lilliefors Significance Correction.

This is a lower bound of the true significance.

Uji normalitas menghasilkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200, yang melebihi tingkat signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual pada

model regresi telah terdistribusi secara normal. Hal ini berarti asumsi normalitas pada model regresi yang Anda uji dapat diterima.



Arah garis diagonal utama diikuti oleh gambar P-Plot, dan penyebaran data di antara garis diagonal menunjukkan bahwa distribusi data dianggap normal.

2.Uji Multikolinieritas

Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah dengan melihat nilai Tolerence lebih besar dari 0,10 serta koefisien VIF bernilai lebih kecil dari 10. Tabel berikut menunjukkan nilai Tolerance dan VIF:

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,712	1,830		2,575	,012		
	IA	,294	,078	,460	3,758	,000	,431	2,318
	TF	,196	,132	,182	1,487	,140	,431	2,318

a. Dependent Variable: LN

Nilai Tolerance yang melebihi 0,10 serta VIF yang berada di bawah 10 pada tabel di atas menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat indikasi multikolinearitas.

Uji Hetroskedastisitas

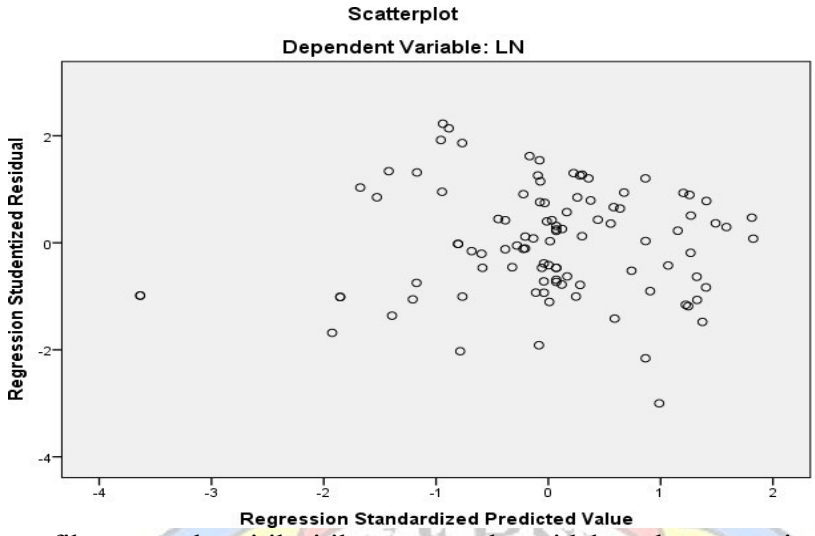
Anda dapat mengidentifikasi heteroskedastisitas dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Tidak adanya heteroskedastisitas: Jika nilai signifikansi (p-value) yang mengukur hubungan antara variabel independen dan residual absolut (ABS_RES) berada di atas 0,05, model regresi dapat dikatakan tidak mengandung heteroskedastisitas. Dengan kata lain, tidak ada bukti statistik yang menunjukkan ketidakkonsistenan varian residual.

b. Indikasi heteroskedastisitas: Sebaliknya, nilai signifikansi di bawah 0,05 menandakan kemungkinan terjadinya heteroskedastisitas dalam model. Hal ini mengisyaratkan bahwa varian residual tidak stabil, sehingga asumsi regresi linear klasik mungkin tidak terpenuhi.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta		
		B	Std. Error		t	Sig.
1	(Constant)	4,113	1,037		3,968	,000
	IA	-,076	,044	-,260	-1,714	,090
	TF	,055	,075	,112	,740	,461

Hasil pengolahan data menunjukkan nilai signifikansi antara variabel independen dengan nilai absolut residual (ABS_RES) lebih besar dari 0,05,itu menunjukkan bahwa tidak ada penyimpangan.



Pada grafik scatterplot, titik-titik yang tersebar, tidak terdapat penyimpangan dalam model regresi. Artinya, variabilitas di seluruh rentang nilai prediksi stabil, yang menunjukkan bahwa asumsi homoskedastisitas dipenuhi.

4.1.5Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan nilai-nilai yang tertera pada tabel di atas, dapat dituliskan sebagai berikut:

Y = a + b1X1 + b2X2 + e

Y = 4,712 + 0,294 X1 + 0,196 X2 + e

Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka:

a = 4,712, artinya nilai intercept sebesar 4,712 berarti bahwa jika tidak ada perubahan atau pengaruh dari variabel Kualitas Informasi Akuntansi dan Transaction Fee, maka Loyalitas Nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 4,712.

b1 = 0,294, artinya Koefisien b1 = 0,294 menunjukkan bahwa jika variabel independen lainnya (Transaction Fee) tetap konstan, setiap peningkatan 1 unit pada Kualitas Informasi Akuntansi akan menyebabkan peningkatan loyalitas nasabah terjadi sebesar 0,294 unit.

b2 = 0,196, artinya menunjukkan tetap konstan, setiap peningkatan 1 unit pada Transaction Fee akan menyebabkan Loyalitas Nasabah meningkat sebesar 0,196 unit.

Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	632,399	2	316,199	28,696	,000b
Residual	1068,842	97	11,019		
Total	1701,241	99			

Interpretasi Hasil Uji F

Nilai Signifikansi (p-value): Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.000, yang jauh di bawah taraf signifikansi 0,05 yang ditetapkan.

Kesimpulan: Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, hipotesis ketiga (H3) diterima. Hal ini membuktikan bahwa variabel independen (Kualitas Informasi Akuntansi dan Transaction Fee) secara bersamaan (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Loyalitas Nasabah). Dengan kata lain, kombinasi kedua variabel independen tersebut secara statistik mampu menjelaskan variasi dalam loyalitas nasabah.

Uji F (F hitung dan F tabel):

Hasil uji F adalah sebagai berikut:

Nilai statistik F sebesar 28,696 menunjukkan hubungan yang signifikan dan sangat kuat antara variabel independen (secara kolektif) dengan variabel dependen. Angka ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memiliki daya eksplanasi tinggi dalam menjelaskan pengaruh gabungan (joint effect) dari variabel independen terhadap variabel dependen. Angka ini sangat tinggi, yang menandakan bahwa model regresi memiliki tingkat kecocokan yang sangat baik.

F tabel dihitung dengan df1 = 1 (jumlah variabel independen - 1) dan df2 = 97 F tabel = 3,939.

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai F hitung (28,696) melebihi nilai F tabel (3,939), yang menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan, hipotesis 3 diterima.

Uji T

Uji t bertujuan untuk menilai pengaruh spesifik setiap variabel independen secara terisolasi terhadap variabel dependen dalam model regresi linier berganda. Dengan kata lain, uji ini digunakan mengonfirmasi apakah suatu variabel independen secara statistik berpengaruh nyata pada variabel dependen setelah mengontrol pengaruh variabel lain dalam model.

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4,712	1,830		2,575	,012
	IA	,294	,078	,460	3,758	,070
	TF	,196	,132	,182	1,487	,140

Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi

Hasil uji t untuk variabel Kualitas Informasi Akuntansi (X1) menunjukkan nilai 3,758, yang melebihi nilai kritis t-tabel sebesar 1,661 pada tingkat signifikansi 0,05. Meskipun nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,070 berada di atas batas 0,05, keputusan statistik mengarah pada penolakan H0 dan penerimaan Ha. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi Akuntansi (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di BRI Link Pajak Horas Siantar Barat.

Implikasi

Temuan ini mengindikasikan bahwa kejelasan dan akurasi informasi akuntansi yang disampaikan agen BRI Link berperan krusial dalam membangun kepercayaan nasabah. Semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan (misalnya transparansi laporan keuangan atau penjelasan terkait layanan), semakin besar kecenderungan nasabah untuk mempertahankan loyalitasnya. Dengan kata lain, peningkatan kualitas informasi akuntansi dapat menjadi strategi efektif untuk memperkuat retensi nasabah.

SIMPULAN

Kualitas Informasi Akuntansi (X1) Memiliki efek positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di BRI Link Pajak Horas Siantar Barat.

Transaction Fee (X2) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di BRI Link Pajak Horas Siantar Barat. Hal ini berarti bahwa meskipun biaya transaksi (transaction fee) bisa mempengaruhi kenyamanan nasabah, dalam konteks ini transaction fee tidak menjadi faktor yang signifikan dalam membentuk loyalitas nasabah. Faktor lain seperti kualitas layanan atau informasi yang diberikan mungkin lebih mempengaruhi keputusan nasabah untuk terus menggunakan layanan BRI Link. Berdasarkan hasil uji F, H0 tidak dapat diterima, sedangkan Ha terbukti valid. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan biaya transaksi adalah faktor-faktor yang saling mendukung dalam membentuk loyalitas nasabah untuk terus menggunakan layanan BRI Link.

DAFTAR PUSTAKA

A. Septianingrum. (2018). Pelaksanaan Pengawasan Satuan Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah Semarang Terhadap Tenaga Kerja Asing Di Kabupaten Semarang. Journal of Politic and Government Studies, 7.

Afifah, A., & Kurniawati, N. A. (2021). Influence of service quality dimensions of islamic banks on customer satisfaction and their impact on customer loyalty. journal of Islamic economic laws. Influence of service quality dimensions of islamic banks on customer satisfaction and their impact on customer loyalty. journal of Islamic economic laws, 4(2).

Andrias Dwimahendrawan, N. A. S. (2021). Peran Akademisi, Business, dan Pemerintah dalam Mengembangkan Desa Wisata Batik Berbasis Inovasi

Produk di Kabupaten Banyuwangi. Peran Akademisi, Business, dan Pemerintah dalam Mengembangkan Desa Wisata Batik Berbasis Inovasi Produk di Kabupaten Banyuwangi, Vo.1.

Arikunto, S. (2017). Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program (Pustaka Pe). Pustaka Pelajar.

Bodnar. (2021). Accounting Information System (A.A Jusuf dan R.M Tambunan (ed.); Enam). Salemba Bary.

Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 12(1), 69–82. https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84

Handayani. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, Vo.1.

Ismail Dano Dasim, I., & Yunita Tarigan, C. (2024). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah di PT Bank Central Asia. Jurnal Cendekia Ilmiah, 3(4), 2193–2205.

Kadir, A., & Susanto, A. (2013). Teori dan aplikasi pengolahan citra. 2. Marshall B. Romney, P. J. S. (2016). Sistem Informasi Akuntansi (13 ed.).

Minasari Nasution.2022. The Effect of Payroll Accounting Information Systems on the Effectiveness of Internal Control at Andal Sejati Medan. Jurnal Ekonomi, Sean Institute. Volume 11, No 03. Desember 2022.

Silaban, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BANK BNI (Persero) Tbk. Kator Cabang Rantau Prapat. 7–63.

Sri Wahyuningsih, A.A. Miftah, M. E. B. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi Akuntansi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Implementasi Standar Akuntansi Pemerintah Berbasis Akrual. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam. Vol 2 No.1.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Alfabeta (ed.)). Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. CV Alfabeta.

Zuriat. (2019). Pendekatan Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. Jurnal Metode Penelitian, 15(2),1–23.