

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar dalam perkembangan informasi dunia. Perkembangan teknologi dunia yang semakin pesat menyebabkan hampir seluruh aspek kehidupan tidak terlepas dari teknologi itu sendiri (Susmanto, 2007). Sistem informasi akuntansi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon & Laudon, 2002)

Sistem informasi akuntansi memberikan manfaat yang besar untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Adapun manfaat pada sistem informasi akuntansi antara lain: melakukan pencatatan transaksi dengan biaya klerikal, menyediakan informasi bagi pihak intern, menerapkan implementasi sistem pengendalian intern, memperbaiki kinerja dan tingkat keandalan, serta meningkatkan perlindungan kekayaan perusahaan (Gondodiyoto, 2007). Dengan adanya sistem informasi tersebut diharapkan penyajian informasi tersaji secara relevan, akurat, serta tepat waktu dalam pemenuhan kebutuhan pengguna informasi, serta mampu meningkatkan kinerja sistem informasi. Kinerja sistem informasi dianggap baik jika informasi yang diterima memenuhi harapan dan kepuasan bagi pengguna informasi tersebut (Edison, 2016).

Untuk mendukung perkembangan teknologi di era revolusi industri 4.0 dimana banyak hal yang dapat dilakukan secara *real time*, entitas-entitas saling berlomba untuk dapat dalam mengimplementasikan sistem informasi kedalam lini usahanya. Salah satunya lembaga keuangan seperti bank yang memanjakan penggunaannya dengan berbagai layanan yang dirancang sedemikian rupa untuk dapat memudahkan mobilitas penggunaannya. Saat ini bank telah mengimplementasikan sistem informasi akuntansi melalui adanya layanan *e-banking*. Dimana *e-banking* adalah suatu layanan yang memungkinkan penggunaannya untuk melakukan transaksi keuangan secara *online* sehingga transaksi yang dilakukan dapat diproses dengan cepat dimana saja dan kapan saja. Layanan *e-banking* memiliki turunan jasa yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* adalah sebuah inovasi layanan *banking* yang dapat diakses melalui perangkat *mobile* (smartphone dan tablet) yang terhubung kedalam jaringan internet baik melalui wifi atau paket data seluler untuk melakukan aktifitas *banking* (Sudirman dkk., 2020)

Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan bank swasta yang pertama kali di Indonesia menciptakan layanan *mobile banking* yang dikenal dengan m-BCA. Tujuan diciptakannya layanan m-BCA, agar dapat mempermudah nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan melalui *smartphone* yang tersedia untuk jenis *android* dan *Ios*, sehingga dapat diakses kapanpun dan dimanapun selama terhubung kedalam jaringan internet. Berkat kinerja dan layanan yang diberikan, BCA pun pada tanggal 26 September 2019 mendapatkan dua penghargaan sekaligus, yakni *Grand Property Award Top*

Banker of The Year 2019 dan *Top Leader in Innovative Banking Technology* dalam Anugerah Indonesia *Property & Bank Award 2019* (BCA, 2019)

Sebagai bentuk inovasi dibidang teknologi, BCA membuktikannya melalui layanan *internet* dan *mobile banking*. Layanan *mobile banking* BCA, memberikan keunggulan disetiap fiturnya. (BCA,2019). Beberapa fitur keunggulannya, yaitu: *cardless*, BCA keyboard, Q-Rku, buka rekening baru, transaksi m-BCA tanpa ganti sim card, simpan daftar pembayaran, fasilitas daftar transfer.

Adapun yang maksud dari fitur fitur tersebut yang pertama *cardless* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi bisa tanpa kartu agar lebih menghemat waktu, jadi cukup menggunakan nomor handphone dan kode otentifikasi yang terhubung ke *BCA mobile*. Yang kedua BCA keyboard merupakan fitur *mobile banking* BCA agar nasabah dapat chatting dan transaksi di waktu bersamaan. Yang ketiga Qrku adalah fitur scan barcode untuk nasabah yang hendak melakukan transfer, dengan fitur ini nasabah tidak perlu menghafal nomor rekeningnya. Yang ke tiga buka rekening baru fitur ini nasabah bisa membuka rekening baru di *BCA mobile*, tanpa harus datang ke kantor cabang. Yang keempat transaksi m-BCA tanpa ganti SIM card. Yang kelima nasabah dapat menggunakan transaksi *mobile banking* (m-BCA) melalui semua operator GSM yaitu Telkomsel, XL Axiata, Indosat, Axis, dan Three tanpa perlu melakukan ganti SIM Card. Yang keenak simpan daftar pembayaran untuk transaksi pembayaran berikutnya nasabah tidak perlu menginput nomor pelanggan, karena sudah tersimpan dalam

daftar pembayaran pada fitur m-Payment. Yang ketujuh Pada menu daftar transfer, telah terdaftar nomor rekening tujuan (baik untuk transfer antar rekening BCA maupun bank lain) sehingga cukup sekali nasabah mendaftarkan nomor rekening tujuan untuk transfer.

Tabel 1.1
Top Brand Index Mobile Banking BCA

Kategori	Top Brand Index (TBI)			
	2018	2019	2020	2021
m-BCA	49.5%	44.5%	45.5%	47.5%
<i>m-banking</i> Mandiri	17.8%	16.6%	13.8%	12.9%
BNI <i>Mobile</i>	11,4 %	12.3%	11.3%	14.0%
BRI <i>Mobile</i>	14.6%	17.0%	20.5%	17.0%
CIMB Niaga	3.3%	3.4%	4.0%	4.1%

Sumber : www.topbrand-award.com 2018-2021

Tabel 1.1 menjelaskan mengenai survei kepuasan nasabah beberapa bank termasuk BCA dalam kurun 4 tahun terakhir. Survey Top Brand Award digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada *M-banking* Bank BCA. Berdasarkan tabel 1.1 Top Brand Index menunjukkan bahwa pada *BCA Mobile* terbilang tinggi karena dari tahun 2018 sampai 2021 *BCA Mobile* selalu menduduki peringkat ke-1 meskipun sempat mengalami penurunan di tahun 2019.

Sukses tidaknya implementasi sistem informasi ditentukan oleh kepuasan pengguna (Doll, William J dan Torkzadeh, 1998). Kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan elemen penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Dengan terciptanya kepuasan pengguna yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas dibenak pelanggan yang merasa puas. Kepuasan sering digunakan sebagai proksi

untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi lain seperti penggunaan dan persepsi mengenai manfaat (Koeswoyo, 2006). Harapan pemakai sistem informasi menemukan kepuasan pengguna sistem informasi oleh karena itu penting bagi pengembangan sistem informasi untuk mengetahui harapan para pemakai sistem informasi sehingga pada akhirnya mereka akan mencapai kepuasan dalam menggunakan sistem informasi (Handayani, 2010). Kepuasan pengguna sistem merujuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan suatu sistem informasi, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud (Santoso, 2009)

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi agar suatu informasi dapat diterima atau tidak oleh penggunanya antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepercayaan. Faktor pertama yang mempengaruhi yaitu kualitas sistem. Menurut Delone dan McLean (1992) mendefinisikan bahwa kualitas sistem adalah sistem yang merujuk kepada perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur dari sistem informasi untuk dapat menyediakan kebutuhan penggunanya. Kemudian (Jogiyanto, 2007) juga mendefinisikan kualitas sistem sebagai ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pemakai dan sistem. Apabila kualitas sistem informasi itu baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh

terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna (Muharor dkk., 2015).

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Antong dan Usman (2017) , Alireza Hassanzadeh dkk (2012), Muharor dkk (2015), Khairunisa dan Yunanto (2017) dan Irfan (2019), Saputri (2016) Prastiwi (2015), Iranto (2012), Purwaningsih (2010), menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kemudian Hanadia dkk (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan .

Faktor kedua yaitu kualitas informasi. Kualitas informasi didefinisikan sebagai kualitas keluaran yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang dihasilkan (Delone & McLean, 2003). Kemudian menurut Delone dan McLean (1992) kualitas informasi juga didefinisikan sebagai output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Kualitas informasi diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna sistem informasi juga akan semakin meningkat (Iivari, 2005).

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Winarno dkk., 2014), (Nurhayati dkk., 2018), (Putrawan, 2017), (Utomo dkk., 2017), (Hanadia dkk., 2017), (Pawirosumarto, 2016), (Noviyanti, 2016), (Pamungkas, 2017)

menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. (Radityo & ZULAIKHA, 2007), (Zai & Anastasya, 2016), menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kemudian (Saputro dkk., 2015) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap penggunaan sistem.

Faktor ketiga adalah kualitas layanan. Menurut (Wisudiawan, 2015) mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan harapan pengguna dan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Adapun (Jogiyanto, 2007) juga menyebutkan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian atau persepsi seseorang atau pengguna atas kualitas layanan yang diberikan unit sistem informasi. (Myers, 1997) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Utami & Istianingsih, 2009), (Muharor dkk., 2015), (Noviyanti, 2016), (Winarno dkk., 2014), (Purwaningsih, 2010), (Widodo, 2016) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. (Muharor dkk., 2015) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap penggunaan. Berdasarkan latar belakang diatas dengan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, maka rumusan masalah yang diajukan adalah menguji pengaruh positif kualitas sistem, kualitas informasi

dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna sistem informasi. (Iranto, 2012) kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Faktor keempat adalah kepercayaan. Menurut (Mayer dkk., 1995) kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya. Kepercayaan sangat bermanfaat dan penting untuk membangun hubungan.

Hasil penelitian (N. W. Sari, 2019), serta (Mujahidin & Rachmawati, 2014), (Diza, 2016), (Gul, 2014), (Leninkumar, 2017), (Antunes dkk., 2016), memberikan bukti empiris bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna/konsumen. Apabila pengguna merasakan puas atau ekspektasinya terhadap fasilitas yang diberikan oleh layanan sistem aplikasi secara terus menerus atau berkelanjutan, maka perusahaan secara signifikan akan menumbuhkan rasa percaya atau kepercayaan dari pengguna.

Penelitian ini mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh (Priyanto dkk., 2017). Pada penelitian ini terdapat perbedaan yang terletak pada variabel, sampel dan responden serta metode analisis data. Perbedaan pertama yaitu variabel, penelitian ini dengan penelitian sebelumnya untuk variabel independen yang digunakan sedikit berbeda, pada penelitian ini menambahkan variabel kepercayaan sehingga menjadi 4 variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepercayaan. Oleh

karena itu, penelitian ini dengan penelitian sebelumnya pada variabel independen terdapat perbedaan, sedangkan pada variabel dependen tidak terdapat perbedaan yaitu kepuasan pengguna. Perbedaan yang kedua yaitu sampel dan responden, pada penelitian sebelumnya penelitian dilakukan di SIMDA Pemerintah Kabupaten Sukoharjo, sedangkan dalam penelitian ini dilakukan di Bank BCA di Kabupaten Banyumas, Purbalingga, Cilacap, Kebumen, Banjarnegara (barlingmascakeb). Pada penelitian sebelumnya yaitu pengguna SIMDA Keuangan pada seluruh SKPD di Pemerintah Kabupaten Sukoharjo, sedangkan populasi pada penelitian ini yaitu pengguna *m-banking* nasabah Bank BCA Kabupaten Banyumas, Purbalingga, Cilacap, Kebumen, Banjarnegara (barlingmascakeb). Perbedaan yang ketiga yaitu metode analisis data, pada penelitian sebelumnya menggunakan metode analisis regresi, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis PLS (*Partial Least Square*).

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas maka judul penelitian yang akan diusung oleh peneliti adalah **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada Penggunaan *M-banking* Bank BCA di Barlingmascakeb)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan ?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik, fokus, spesifik dan mendalam maka penelitian yang diangkat perlu adanya pembatasan variabel, responden serta tahun penelitiannya. Oleh karena itu, peneliti membatasi penelitian hanya berkaitan dengan “Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”. Selain itu, peneliti juga membatasi responden hanya 100 pengguna sistem informasi akuntansi. Untuk tahun penelitian, peneliti membatasi periode penelitian yaitu tahun 2021.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dalam perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif kualitas sistem terhadap kepuasa penggunaan
- b. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna
- c. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif kualitas informasi terhadap kepuasan penggunaan
- d. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif kepercayaan terhadap kepuasan pengguna

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain :

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*).

b. Manfaat Praktis

- Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai variable-variabel pada metode Delone dan McLean bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.

- Bagi Mahasiswa

Yaitu untuk memberikan pengetahuan mengenai ilmu akuntansi khususnya dibidang Sistem Informasi Akuntansi (SIA) sehingga dapat menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan atas penggunaan dan kepuasan penggunaan *m-banking*.

- Bagi Pihak Bank

Yaitu sebagai pengetahuan bagi nasabah dalam menggunakan *m-banking* dan selanjutnya agar lebih banyak lagi nasabah yang menggunakan *m-banking*.