

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan teknologi hadir untuk mempermudah kehidupan manusia dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Dengan hadirnya teknologi informasi dan komunikasi sekarang ini mempercepat segala bentuk transaksi. Keberadaan teknologi dan komunikasi tersebut membuat sistem informasi terus meningkat terutama sistem informasi akuntansi. Menurut Romney dan Steinbart (2014) sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang meliputi pengumpulan, pencatatan, penyimpanan, dan pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang nantinya akan digunakan bagi pengambil keputusan.

Seiring dengan meningkatnya sistem informasi akuntansi tersebut, khususnya internet, telah mengubah perilaku bisnis dan perekonomian di Indonesia. Ditandai dengan perubahan strategi pemasaran suatu bisnis dengan berbasis internet salah satunya yaitu *e-wallet* atau dompet elektronik (Kurnianingsih dan Maharani, 2020). Pembayaran melalui *online* atau melalui *e-wallet* tersebut mempermudah konsumen dalam kegiatan sehari-hari serta menjadi lebih cepat dan efisien (Prakosa dan Wintaka, 2020).

Selain mempermudah konsumen dalam kegiatan sehari-hari, *e-wallet* memiliki keunggulan lainnya. Beberapa keunggulan menurut Muamar dan Alparisi (2017) dalam menggunakan *e-wallet* adalah yang pertama, waktu transaksi akan lebih cepat dengan uang elektronik, karena transaksi dapat

dilakukan tanpa harus menginput pin dan tanda tangan yang dilakukan secara *offline*. Kedua, transaksi dengan uang elektronik lebih mudah dibandingkan dengan alat transaksi lain, karena layanan tersebut dapat diakses dengan cara *online* sehingga hanya perlu menggunakan *smartphone* tanpa perlu repot-repot ke bank atau ke kantor pos. Ketiga, transaksi dengan uang elektronik lebih cepat dan lebih nyaman karena penggunaannya tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah yang besar, tidak perlu menyediakan uang pas untuk bertransaksi, dan pengguna tidak perlu menyimpan uang receh (pengembalian). Selain itu, dengan menggunakan uang elektronik meminimalisir kesalahan dalam menghitung kembalian dari suatu transaksi.

Penggunaan *e-wallet* sekarang ini sudah menjadi gaya hidup terutama bagi kalangan milenial. Di Indonesia sendiri aplikasi *e-wallet* sangat banyak dan berkembang dengan pesat. Diantaranya seperti Go-Pay, OVO, DANA, LinkAja dan masih banyak *e-wallet* lainnya, masing-masing *e-wallet* tersebut memiliki massa penggunanya tersendiri (Prakosa dan Wintaka, 2020). Pada riset yang dilakukan oleh Ipsos mengenai ketenaran dari keempat aplikasi *e-wallet* tersebut menunjukkan bahwa 58% responden memilih Go-Pay sebagai *e-wallet* paling familiar bagi mereka, diikuti oleh OVO sebanyak 29%, DANA sebanyak 9% dan LinkAja sebanyak 4% responden (www.iprice.co.id).

Pada penelitian ini, peneliti lebih fokus untuk meneliti penggunaan Go-Pay di Kabupaten Banyumas. Awalnya Gojek merupakan penyedia layanan jasa yang mempertemukan pengemudi ojek dengan penumpangnya, namun

pada tahun 2017 Gojek telah melakukan ekspansi bisnisnya dari penyedia jasa transportasi menjadi perusahaan *fintech* (*financial technology*) melalui Go-Pay (Prakosa dan Wintaka, 2020). Dengan hadirnya Go-Pay sebagai dompet elektronik ini mengakibatkan perubahan pola transaksi pada masyarakat yang semula dilakukan dengan cara konvensional menjadi digital. Perubahan pola transaksi tersebut hampir menyeluruh di seluruh Indonesia (Kurnianingsih dan Maharani, 2020).

Tabel 1.1
Pertumbuhan Uang Beredar Tahun 2021

BULAN	UANG KARTAL		UANG ELEKTRONIK	
	Triliun (Rp)	(%) yoy	Triliun (Rp)	(%) yoy
JANUARI	712,5	15,6	2,5	6,8
FEBRUARI	698,2	14,8	2,8	20,1
MARET	692,5	11,6	2,8	22,7
APRIL	732,9	15,6	2,8	28,1
MEI	743,7	8,6	2,9	31,4

Sumber: www.bi.go.id

Dari tabel 1.1 di atas yang bersumber dari Bank Indonesia, pada bulan Mei 2021 posisi uang kartal di masyarakat (di luar perbankan dan Bank Indonesia) tercatat Rp 743,7 triliun atau tumbuh 8,6% (yoy), melambat dibandingkan bulan sebelumnya sebesar 15,6% (yoy), seiring dengan kembali normalnya kebutuhan uang tunai masyarakat pasca Hari Raya Idul Fitri. Di sisi lain, dana saldo (*float*) uang elektronik pada bulan Mei 2021 yang diterbitkan oleh Bank Indonesia tumbuh positif 31,4% (yoy), meningkat dibandingkan bulan sebelumnya 28,1% (yoy). Dana *float* pada Mei 2021 tercatat Rp 2,9 triliun, dengan pangsa 0,16% terhadap M1.

Meskipun Go-Pay mempermudah dalam bertransaksi serta lebih efisien dan efektif, tetapi masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan kegunaan dari Go-Pay dan masih menggunakan cara konvensional dalam bertransaksi yaitu dengan menggunakan uang *cash* saat membayar barang ataupun jasa. Hal ini menghambat pemerintah untuk membawa Indonesia menjadi *cashless society* (Kurnianingsih dan Maharani, 2020).

Berdasarkan fenomena yang terjadi di kalangan masyarakat, meskipun sudah banyak aplikasi *e-wallet* di Indonesia namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui secara mendalam apa kegunaan dan manfaat dari *e-wallet* tersebut (Prakosa dan Wintaka, 2020). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat penggunaan pada aplikasi Go-Pay di masyarakat, diantaranya yaitu persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan kualitas layanan.

Faktor yang pertama yaitu persepsi kemanfaatan, dalam konsep TAM, Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemanfaatan yaitu sejauh mana pengguna atau *user* percaya dan yakin bahwa penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja dan dapat memaksimalkan kinerja pengguna. Sebuah aplikasi jika mampu menciptakan sistem yang memberikan manfaat untuk menambah kinerja penggunaan maka akan berimbas kepada peningkatan minat penggunaan (Saraswati dan Purnamawati, 2020). Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prakosa dan Wintaka (2020), Salsabil dan Sudyasjayanti (2020), Saraswati dan Purnamawati (2020), Nawangsari dan Iswah (2019), Santioso dkk (2018)

membuktikan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kurnianingsih dan Maharani (2020), serta Utami dan Kusumawati (2017) menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi.

Faktor yang kedua yaitu persepsi kemudahan, dalam konsep TAM, Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemudahan yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan mudah dan bebas dari kesulitan atau usaha besar dalam menggunakannya. Sebuah aplikasi ketika mudah dipelajari maka aplikasi tersebut dapat mendorong seseorang untuk menggunakannya (Prakosa dan Wintaka, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Prakosa dan Wintaka (2020), Salsabil dan Sudyasjanti (2020), Saraswati dan Purnamawati (2020), Sari dan Pradnyanika (2020), Nawangsari dan Iswah (2019) membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kurnianingsih dan Maharani (2020), serta Ahmad dan Pambudi (2014) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi.

Faktor yang ketiga yaitu persepsi keamanan, Kumar et al (2018) mendefinisikan persepsi keamanan sebagai persepsi pengguna tentang ancaman keamanan yang diharapkan dari penggunaan *e-wallet*. Sikap ragu-ragu atau yakin sangat berpengaruh terhadap minat penggunaan suatu sistem. Apabila pengguna ragu dengan keamanan kerahasiaan pada aplikasi Go-Pay

maka minat untuk menggunakan aplikasi tersebut akan menurun, dan sebaliknya jika pengguna merasa yakin dalam menggunakan aplikasi Go-Pay maka minat untuk menggunakan aplikasi tersebut akan meningkat (Santioso dkk, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Pradnyanika (2020), Santioso dkk (2018), Utami dan Kusumawati (2017), Ahmad dan Pambudi (2014), serta Waspada (2012) membuktikan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi.

Faktor yang keempat yaitu kualitas layanan, Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas pelayanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Trisnadi dan Kusumaramdhani (2017) mendefinisikan kualitas layanan sebagai keseluruhan sifat atau karakter dari suatu produk yang dibangun atas dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan dan sejauh mana ketidakcocokan antara harapan konsumen dengan layanan yang diterima. Penelitian yang dilakukan oleh Trisnadi dan Kusumaramdhani (2017) membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan pada sistem informasi.

Penelitian ini mereplikasi penelitian yang dilakukan oleh Prakosa dan Wintaka (2020) yang meneliti “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Ulang *E-wallet* pada Generasi Milenial di Daerah Istimewa Yogyakarta”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu: 1) Pada penelitian sebelumnya variabel independen yang

digunakan diantaranya persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan pengalaman sedangkan pada penelitian ini menghilangkan variabel pengalaman karena sudah sering diteliti dan hasilnya konsisten berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ulang, kemudian menggantinya dengan variabel persepsi keamanan. Alasan peneliti mengganti variabel pengalaman dengan variabel persepsi keamanan karena berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Santioso dkk (2018) menjelaskan bahwa salah satu alasan mengapa pengguna memilih menggunakan sistem informasi adalah karena jaminan keamanan dan kerahasiaannya. Peneliti juga menambahkan variabel kualitas layanan karena sebuah aplikasi apabila sistem yang digunakan sesuai dengan harapan pengguna maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga pengguna akan tertarik untuk menggunakan sistem tersebut (Saputro dan Sukirno, 2013). 2) Pada penelitian sebelumnya populasi yang diteliti yaitu pengguna layanan Go-Pay di wilayah Yogyakarta, sedangkan dalam penelitian ini populasinya adalah pengguna Go-Pay di Kabupaten Banyumas. 3) Pada penelitian sebelumnya menggunakan metode analisis regresi, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode analisis *Partial Least Square (PLS)*.

Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pengaruh dari persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan kualitas layanan terhadap minat penggunaan pada pengguna Go-Pay di Indonesia. Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan di atas maka judul penelitian yang akan diusung oleh peneliti adalah **“Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi**

Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan pada Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada Penggunaan Go-Pay di Kabupaten Banyumas)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, spesifik dan mendalam maka penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabel, responden serta tahun penelitiannya. Oleh karena itu, peneliti membatasi penelitian hanya berkaitan dengan *“Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Penggunaan pada 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

- a. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh positif persepsi kemanfaatan terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi.
- b. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi.
- c. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh positif persepsi keamanan terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi.
- d. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh positif kualitas layanan terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini bermanfaat untuk berbagai pihak, antara lain untuk:

- a. Bagi Akademisi

Penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu akuntansi mengenai minat penggunaan atas sistem informasi akuntansi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya diwakili oleh persepsi kemanfaatan, persepsi

kemudahan, persepsi keamanan, dan kualitas layanan yang lebih mendalam dan spesifik.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah untuk melihat berapa banyak perusahaan yang berhasil dalam praktik sistem informasi akuntansi, dan melihat faktor mana yang mendorong keberhasilan praktik sistem informasi akuntansi tersebut.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang penggunaan Go-Pay, dengan mengetahui faktor-faktor penggunaan Go-Pay maka dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu bagian dalam perusahaan untuk mengetahui faktor apa yang mendorong keberhasilan sistem informasi.

d. Bagi Penelitian lain

Penelitian ini diharapkan bisa membantu para peneliti selanjutnya untuk acuan dan untuk mengetahui kesalahan yang masih ada dalam penelitian ini. Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi peneliti lain untuk lebih lanjut mempelajari dan mengembangkan mengenai masalah yang berhubungan dengan penelitian sistem informasi akuntansi.