

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen di dalam pengambilan keputusan. Kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktunya, dan relevan. Salah satu dari penghasil informasi adalah sistem informasi. Sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi (Indrajit, 2001).

Sistem informasi dikembangkan dan dibangun karena memiliki manfaat yang besar dalam suatu manajemen organisasi atau perusahaan. Manfaat yang di dapat dari sistem dapat diklasifikasi antara lain; manfaat mengurangi biaya, manfaat mengurangi kesalahan-kesalahan, meningkatkan kecepatan aktifitas, meningkatkan perencanaan dan pengendalian manajemen (Aswati dkk, 2015).

Sistem informasi dapat dilaksanakan secara manual maupun menggunakan komputer atau alat komunikasi lainnya. Kedua pilihan ini memiliki keuntungan dan kerugian masing-masing. Dari sisi biaya, dalam jangka pendek sistem informasi lebih murah jika diselenggarakan secara manual, namun cara ini tentunya akan menghasilkan informasi yang lebih lambat dan kurang akurat. Sebaliknya, dengan menggunakan komputer atau alat komunikasi, sistem informasi dapat menghasilkan informasi yang

lebih cepat dan lebih akurat, meskipun investasi awal (jangka pendek) lebih besar (Krismiaji, 2015).

Dalam akuntansi ada penghasil suatu informasi yaitu sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi merupakan sekelompok struktur dalam sebuah entitas yang mengelola sumber daya fisik dan sumber daya lain untuk mengubah data ekonomi menjadi informasi akuntansi, agar dapat memenuhi kebutuhan informasi berbagai pihak (Mahatmyo, 2014).

Ada berbagai macam sistem informasi akuntansi, salah satunya yaitu *e-banking*. *Electronic banking* atau *e-banking* bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan internet. Layanan ini memungkinkan nasabah bank untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Nasabah dapat menghemat waktu dan tenaga karena transaksi *e-banking* jelas bebas antrean dan dapat dilakukan dari mana saja, sepanjang nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet. Ada beberapa macam *e-banking* antara lain: ATM (*automated teller machine*), *internet banking*, *phone banking*, *mobile banking* dan *sms banking*.

Internet banking merupakan salah satu bentuk produk jasa yang memulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Pada saat ini penggunaan internet banking bagi nasabah meluas karena memberikan manfaat yang sangat besar bagi kelancaran proses-proses transaksi, transfer, penarikan, dan pembayaran transaksi yang dilakukan melalui *internet banking* akan mempermudah dan mempercepat penyelesaian transaksi tersebut. *Mobile banking* dapat diakses langsung melalui

telepon seluler. Saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari *phone banking*, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. *SMS banking* melakukan transaksi perbankan kini dapat dilakukan dimanapun berada dengan menggunakan ponsel (Kusumaningtyas, 2017).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat, jumlah pengguna *e-banking* (*SMS banking*, *ATM*, *mobile banking*, dan *internet banking*) meningkatkan sebesar 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan aktivitas perbankan. “Sementara untuk frekuensi transaksi pengguna *e-banking* meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada tahun 2016. Peningkatan terjadi dikarenakan adanya kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi (infobanknews.com).

PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) mencatatkan jumlah transaksi *internet banking* 142 juta transaksi pada kuartal III-2019. Angka ini tumbuh 133,4% secara tahunan (*year on year/yoy*). Nilai transaksinya mencapai Rp 186 triliun atau meningkat 104,4% *yoy*. Transaksi lewat *mobile banking* BNI antara lain bisa digunakan untuk transaksi *inquiry*, transfer, pembayaran dan pembelian aneka tagihan. Transaksi melalui *mobile phone* akan sering meningkat seiring dengan perkembangan gaya hidup masyarakat pada umumnya. Transaksi ATM BNI mencapai 1,08 miliar transaksi atau meningkat 16,5% *yoy*, nilai transaksinya mencapai Rp 520 triliun atau tumbuh 6,7%

yoy. Transaksi *SMS Banking* meningkat 31,1% menjadi 480 juta transaksi dengan nilai Rp 58 triliun. Sedangkan transaksi *internet banking* tumbuh 3,9% menjadi 21 juta transaksi dengan nilai Rp 66 triliun (m.kontan.co.id).

PT Bank Mandiri Tbk (BMRI) juga mencatatkan pertumbuhan yang signifikan dari transaksi *mobile banking* dan *internet banking*. Secara total keduanya mencatatkan transaksi 340 juta per September 2019 atau meningkat 39% secara yoy. Nilai transaksinya mencapai Rp 663 triliun atau meningkat 33% yoy. Per September 2019, tercatat pengguna layanan *mobile banking & internet banking* sebanyak 8,6 juta transaksi dengan 40% diantaranya merupakan *user* aktif. Transaksi yang paling banyak digunakan yaitu transfer baik sesama maupun dengan bank lain, pembayaran tagihan, pembelian pulsa/paket data/token listrik, *top up e-money* dan *top up LinkAja*. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) transaksi *mobile banking* hingga kuartal III-2019, transaksinya mencapai 1,05 miliar transaksi dengan nilai mencapai Rp 1,47 triliun atau meningkat 51,7% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Transaksi menggunakan *internet banking* mencapai 646 juta dengan nilai Rp 7,78 triliun atau tumbuh 17,2%. Transaksi ATM BCA hanya mencapai 528 juta dengan nilai Rp 1,73 triliun atau stagnan dari periode yang sama tahun lalu (m.kontan.co.id).

Dalam penggunaan sistem informasi ada beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem informasi agar suatu sistem informasi dapat diterima atau tidak oleh penggunanya diantaranya yaitu; persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan pengguna, sikap pengguna, dan keamanan dalam penggunaan

sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*).

Persepsi kebermanfaatan menjadi faktor penentu sebuah sistem dapat diterima atau tidak. Davis (1989) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa penggunaan teknologi/sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. *Perceived usefulness* (persepsi manfaat) didefinisi sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Priambodo & Bulan (2016) mengungkapkan dari definisi tersebut diketahui bahwa persepsi kemanfaatan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem memiliki manfaat maka seseorang tersebut akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak memiliki manfaat maka seseorang tersebut tidak akan menggunakannya.

Ada beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Penelitian menurut Dewi, dkk (2017), Wiratama & Diana (2013), dan Priambodo & Bulan (2016) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Rakhmawati & Isharijadi (2013) dan (Nazilah, 2015) menyimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Persepsi kemudahan penggunaan juga menjadi salah satu faktor penentu

sebuah sistem dapat diterima atau tidak. Persepsi kemudahan pengguna didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis, 1989). Seseorang yang beranggapan bahwa sebuah sistem informasi mudah untuk dimengerti dan digunakan akan mendorong mereka untuk selalu menggunakan sistem tersebut. Begitu pula sebaliknya, apabila seseorang merasakan ketidakmudahan dalam menggunakan layanan *e-banking* maka seseorang menjadi tidak bersemangat untuk menggunakannya. Hal ini akan mengakibatkan turunya perilaku penggunaan sebuah sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*).

Ada beberapa penelitian terdahulu mengenai persepsi kemudahan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Penelitian menurut Fadlan & Rizki (2018), Rusfianto (2016) dan Priambodo & Bulan (2016) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara persepsi kemudahan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Penelitian menurut Bimaniar, dkk (2018) dan Wulandari, dkk (2016) menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Sikap pengguna juga menjadi salah satu faktor penentu sebuah sistem dapat diterima atau tidak. Menurut Laihad (2013), sikap didefinisikan sebagai ukuran dimana pengguna akan menggunakan suatu sistem apabila pengguna memiliki sikap positif terhadap sistem tersebut. Jika seseorang memiliki sikap yang positif dalam penggunaan sistem informasi merasa senang, nyaman dan menerima dalam

penggunaan sistem informasi tersebut maka seseorang akan terus untuk menggunakan sebuah sistem informasi akuntansi. Namun sebaliknya jika seseorang tidak memiliki sikap yang positif merasa tidak merasa senang, nyaman dan tidak menerima dalam penggunaan sebuah sistem informasi maka seseorang tidak akan menggunakan sebuah sistem informasi akuntansi.

Ada beberapa penelitian mengenai pengaruh sikap pengguna terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Penelitian menurut Suzanto & Iwan (2015), Andrian (2014) dan Rithmaya (2016) menyimpulkan bahwa sikap pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Penelitian menurut Tecualu (2011) menyimpulkan bahwa sikap pengguna tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Keamanan juga menjadi salah satu penentu sebuah sistem dapat diterima atau tidak. Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi (Wibisono dkk, 2014). Keamanan yang dirasakan oleh seseorang dalam penggunaan sistem informasi akan menyebabkan mereka untuk tetap menggunakan sebuah sistem informasi. Begitu sebaliknya apabila seseorang merasa ketidakamanan disaat menggunakan sebuah layanan *e-banking* maka akan berpengaruh pada turunnya seseorang dalam menggunakan sebuah layanan *e-banking*. Keamanan sebuah informasi merupakan suatu hal yang harus diperhatikan. Masalah tersebut penting karena jika sebuah informasi dapat diakses

oleh orang yang tidak berhak atau tidak bertanggung jawab, maka keakuratan informasi tersebut akan diragukan, bahkan akan menjadi sebuah informasi yang menyesatkan (Paryati, 2008). Dalam konteks *e-banking* berarti seberapa kuat sistem *e-banking* dalam menjaga data nasabah dari kerahasiaan pada sistem terjamin, kerahasiaannya hanya di akses oleh pihak-pihak yang diotorisasi dan menjamin kepastian bahwa sumberdaya tidak dapat digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Ada beberapa penelitian terdahulu mengenai keamanan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Menurut Oktabriantono, dkk (2017), Perdanawati, dkk (2014) dan Nathania & Dahlia (2014) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara keamanan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Menurut Wulandari, dkk (2016) menyimpulkan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian pada Dewi, dkk (2017) yaitu menggunakan variabel persepsi kebermanfaatan, kemudahan pengguna, dan keamanan terhadap minat menggunakan *e-banking* dengan menambahkan satu variabel yaitu sikap pengguna, dan mengubah variabel Y menjadi penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*) serta merubah sampel dan tempat penelitian. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif atau cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (Rithmaya, 2016). Sehingga peneliti apakah sikap pengguna berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (penggunaan layanan *e-banking*). Sampel

penelitian di rubah menjadi responden yang pernah atau yang sedang menggunakan layanan *e-banking*.

Penelitian ini penting dilakukan guna membuktikan apakah pengaruh penggunaan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*) dengan variabel, sampel, tempat, dan tahun penelitian yang berbeda memperoleh hasil yang sama atau berbeda. Selain itu, hasil penelitian mengenai pengaruh pengguna terhadap penggunaan layanan *e-banking* dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak bank yang bersangkutan dalam penerapan layanan *e-banking* yang baik dan efektif.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*)?
2. Apakah persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*)?
3. Apakah sikap pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*)?
4. Apakah keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*)?

C. Pembatasan Masalah

Untuk pelaksanaan penelitian, maka terlebih dahulu peneliti akan menentukan apa sebenarnya yang akan diteliti. Agar sasaran pembahasan disini dapat tercapai, maka disini peneliti hanya akan mengungkapkan pembatasan penelitian antara lain:

1. Responden dalam penelitian ini yaitu seseorang yang menggunakan dan pernah menggunakan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*).
2. Variabel bebas penelitian ini ada empat yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan pengguna, sikap pengguna, keamanan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*).

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- a. Untuk menemukan bukti empiris pengaruh positif persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*).
- b. Untuk menemukan bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*).
- c. Untuk menemukan bukti empiris pengaruh sikap pengguna terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*).
- d. Untuk menemukan bukti empiris pengaruh keamanan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*).

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, antara lain:

a. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap pengguna, serta keamanan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi (layanan *e-banking*).

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk melatih berpikir secara ilmiah yang didapat di bangku kuliah terhadap masalah-masalah yang terjadi di dunia perbankan khususnya dalam penggunaan jasa dari bank salah satunya yaitu *elektronik banking*, serta peneliti ini dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang relevan.

2) Bagi Manajer Bank

Untuk membantu pihak bank mengetahui karakteristik yang mempengaruhi penggunaan layanan *e-banking* oleh nasabah, sehingga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja bank, mengembangkan rencana strategis dan meningkatkan pangsa pasar.

3) Bagi Penulis

Sebagai tolak ukur daya serap mahasiswa dalam hal Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Pengguna, Sikap Pengguna, dan Keamanan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi pada penggunaan layanan *e-banking*.

