

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada perkembangan era digitalisasi saat ini, tentu saja masyarakat dipermudah dalam melakukan segala kegiatan. Peningkatan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk teknologi informasi telah mengubah pemrosesan data manual menjadi otomatis. Selain perkembangan teknologi, beberapa perkembangan juga dilakukan oleh sistem informasi, salah satunya adalah sistem informasi akuntansi.

Sebuah subsistem dari sistem informasi dengan tujuan mengumpulkan, memproses, dan menghasilkan data tentang elemen keuangan dari operasi perusahaan adalah sistem informasi akuntansi. (Gelinas & Dull, 2012). Sistem informasi akuntansi adalah sekelompok sumber daya yang dikendalikan, termasuk personel dan perangkat keras, yang mengubah data menjadi informasi. Proses pengambilan keputusan kemudian akan menerima informasi ini (Bodnar & Hopwood, 2014)

Menurut Kurniawan & Imron (2018), teknologi mempunyai satu tujuan utama yaitu, untuk membantu tingkat pemakaian akhir agar dapat memanfaatkan teknologi secara efektif. Di dalam penelitian sistem informasi indikator yang sering digunakan sebagai pengganti untuk

mengukur efektivitas dan keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi adalah kepuasan pengguna.

Menurut Hidayatullah, dkk (2020), kepuasan pengguna yaitu tingkat pikiran dan perasaan pengguna hasil dari membandingkan harapan pengguna sistem. Peneliti lain mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna adalah ketika seorang pengguna berhasil memenuhi kebutuhannya dengan sebuah sistem informasi yang disediakan (Livari, 2005).

Dalam penelitian ini peneliti mengukur kepuasan pengguna *Mobile Banking*. *Mobile Banking* atau yang biasa disebut dengan (*M-Banking*) yaitu layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone* (Rosyid dkk., 2019). *Mobile banking* dikategorikan sebagai sistem pemrosesan transaksi otomatis atau sering disebut sebagai komponen sistem informasi akuntansi dalam konteks ilmu akuntansi (SIA). Tujuan dari sistem pemrosesan transaksi adalah untuk menerjemahkan berbagai aktivitas ekonomi menjadi transaksi keuangan, mencatat transaksi tersebut, dan mengkomunikasikan transaksi tersebut kepada pengguna akhir baik internal maupun eksternal. Sistem ini sangat penting untuk merampingkan dan mempercepat proses akuntansi. (Gunawan, 2014)

Menu yang sudah dapat diakses melalui aplikasi yang diunduh dan diinstal nasabah dapat dimanfaatkan untuk mengakses layanan *mobile banking*. Dengan adanya berbagai kemudahan yang akan diterima oleh

pengguna, maka banyak bank di Indonesia yang mulai menggunakan *m-banking* sebagai salah satu fasilitas yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah bank mereka (Rosyid dkk., 2019).

Salah satu bank di Indonesia yang menggunakan layanan *mobile banking* adalah Bank BRI yang mengeluarkan aplikasi bernama BRImob (BRI mobile). Uang elektronik, mobile banking, dan internet banking semuanya termasuk dalam program BRI *mobile*. BRI *mobile* memungkinkan pengguna, baik nasabah BRI maupun nasabah non-BRI, untuk dengan mudah melakukan berbagai transaksi berkat beberapa fitur seperti *user interface* dan *user experience* terbaru, fitur *face recognition login*, *fingerprint login*, *top up gopay*, pembayaran QR, dan berbagai fitur lainnya (Abimanyu & Nugrahani, 2022). Hal inilah yang menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pengguna *mobile banking* BRI atau biasa disebut dengan BRI *mobile*.

★ Di bawah ini merupakan tabel data Top Brand Index penggunaan *mobile banking* di Indonesia:

**Tabel 1. 1**  
**Top Brand Index Mobile Banking di Indonesia**

Kategori Bank	Top Brand Index				
	2018	2019	2020	2021	2022
BRI <i>Mobile</i>	14.6%	17.0%	20.5%	17.0%	19.4%
m-BCA	49.5%	44.5%	45.5%	47.5%	47.4%
<i>m-Banking</i> Mandiri	17.8%	16.6%	13.8%	12.9%	12.9%
BNI <i>mobile</i>	11.4%	12.3%	11.3%	14.0%	11.2%
CIMB Niaga <i>Mobile</i>	3.3%	3.4%	4.0%	4.1%	3.8%

Dari tabel 1.1 dapat diketahui data penggunaan *mobile banking* di Indonesia selama lima tahun terakhir. Penggunaan BRI *mobile* selama lima tahun berturut-turut tidak pernah berada pada puncak *top brand index* hanya bisa berhenti pada peringkat ke dua, bahkan pada tahun 2018 BRI *mobile* hanya menempati posisi ketiga.

Ada alasan tersendiri yang menjelaskan mengapa BRI *mobile* tidak pernah menempati peringkat pertama selama lima tahun terakhir. Aplikasi ini masih mendapat keluhan dari berbagai pengguna yang telah menggunakan aplikasi tersebut, mulai dari masalah sistem, layanan, dan informasi. Menurut *customer service* nasabah BRI di salah satu cabang masih banyak keluhan terkait aplikasi BRI *mobile*. Keberatan tersebut biasanya menyangkut jumlah maksimum transfer yang diperbolehkan oleh BRI *mobile* dan menu *m-banking* yang tetap menggunakan pulsa, dikhawatirkan reaksi negatif ini dapat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan klien. (Hariansyah dkk., 2019)

Dari fenomena tersebut terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, antara lain kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan juga *computer anxiety*. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas informasi. Kualitas informasi digunakan sebagai pengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki beberapa indikator yaitu akurat, relevan, lengkap dan tepat waktu. Menurut DeLone

& McLean, 2003 Keluaran dari sistem informasi yang digunakan adalah kualitas informasi. Keluaran informasi dapat memiliki beberapa tingkat kualitas informasi, seperti informasi yang mudah dipahami, akurat, lengkap, dan akurat..

Berdasarkan penelitian (Ningrum & Andi, 2016) kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Patalo dkk., 2021) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Yasa & Ariyanto, 2017) menunjukkan hasil bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu kualitas sistem. Kualitas sistem berguna sebagai untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Jogiyanto (2007) menguraikan bagaimana kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas keseluruhan sistem teknologi. Ukuran pemrosesan sistem informasi adalah definisi lain dari kualitas sistem (Chen dkk., 2010).

Berdasarkan penelitian dilakukan oleh (Ginting & Marlina, 2017) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Putri & Tambun, 2018) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna walaupun telah

menggunakan sampel yang berbeda dalam penelitiannya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Patalo dkk., 2021) menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Faktor yang ketiga adalah kualitas layanan. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengguna (Tjiptono, 2012). Menurut Urbanch & Muller (2012), tingkat bantuan yang diterima konsumen dari penyedia sistem informasi merupakan kualitas layanan. Definisi lain menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik yaitu tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna (Wijaya, 2011).

Hasil penelitian (Pattipeilohy & Priyatna, 2021), menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Piri dkk., 2021) juga menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berbeda dengan dua penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh (Budiarno et al., 2022) menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

Alasan keempat dan juga merupakan alasan terakhir adalah *computer anxiety*. *Computer anxiety* adalah perasaan takut atau khawatir ketika menggunakan atau mempertimbangkan penggunaan komputer (Naviera, 2017). Menurut (Harimurti & Astuti, 2017) mendefinisikan *computer anxiety* sebagai suatu kecenderungan seseorang menjadi sulit,

khawatir atau takut menggunakan teknologi (komputer) di masa sekarang atau di masa depan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Yunika & Riduwan, 2018), menyatakan bahwa *computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan yang mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Pattipeilohy & Priyatna, 2021) dimana pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah, terdapat penambahan *computer anxiety* untuk mengetahui apakah *computer anxiety* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Saya memilih menambahkan *computer anxiety* karena ingin mengetahui apakah pada era Generasi Z (Gen-Z) saat ini masih ada yang merasakan kegelisahan atau ketakutan dalam penggunaan *M-banking*. Generasi Z atau penduduk asli era digital adalah mereka yang lahir dari tahun 1997 hingga 2012 dimana mereka lahir di dunia digital dengan teknologi lengkap Personal Computer (PC), ponsel, perangkat gaming dan *internet* (Zis dkk., 2021). Pada tahun 2023 mereka adalah orang-orang yang telah menginjak usia 11 – 26 tahun, dilihat dari batasan umur ini mahasiswa merupakan salah satu pilihan yang dapat digunakan sebagai responden. Karena alasan tersebut penelitian ini akan mengambil sampel mahasiswa di Purwokerto yang telah

menggunakan *BRI mobile*. Alasan pemilihan sampel tersebut karena ingin membuktikan apakah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan *computer anxiety* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas informasi akuntansi keuangan *BRI mobile* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *BRI mobile* pada mahasiswa?
2. Apakah kualitas sistem akuntansi keuangan *BRI mobile* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *BRI mobile* pada mahasiswa?
3. Apakah kualitas layanan sistem akuntansi keuangan *BRI mobile* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *BRI mobile* pada mahasiswa?
4. Apakah *computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna *BRI mobile* pada mahasiswa?

## **C. Pembatasan Masalah**

Pada penelitian ini, penulis menentukan batasan dari masalah yang ada dan telah dirumuskan agar terarah dan terkonsentrasi dalam melakukan penelitian. Pembatasan masalah tersebut yaitu sampel

dalam penelitian ini adalah semua nasabah Bank BRI pengguna BRI *mobile* yang merupakan mahasiswa di Purwokerto. Penelitian ini dibatasi hanya untuk meneliti kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan *computer anxiety* sebagai variabel independen. Dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen.

#### **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 informasi terhadap kepuasan pengguna BRI *mobile* pada mahasiswa.
- b. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna BRI *mobile* pada mahasiswa.
- c. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna BRI *mobile* pada mahasiswa.
- d. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh negatif *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna BRI *mobile* pada mahasiswa.

## 2. Manfaat Penelitian

### a) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan secara umum mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BRI.

### b) Manfaat Praktis

#### 1. Bagi pengembang sistem

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tolak ukur kepada pengembang sistem untuk lebih mengembangkan lagi sistem pada BRI *mobile*.

#### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Harapan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian kembali dengan menambahkan variabel baru untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SIA