

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada masa digital saat ini perkembangan teknologi informasi berkembang dengan cepat dan semakin canggih. Peran teknologi informasi ikut serta berkontribusi dalam mengembangkan sistem informasi yang sangat membantu jalannya perusahaan (Buana & Wirawati, 2018). Perkembangan sistem informasi dibuktikan dengan adanya transformasi dari sistem manual menjadi sistem informasi yang berbasis komputer, sehingga memudahkan individu maupun organisasi dalam melakukan pekerjaan (Krisnawati & Suartana, 2017). Dalam suatu organisasi, sistem informasi akan bekerja dengan baik apabila diikuti dengan informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi (Prayanthi dkk., 2020). Sistem informasi memiliki lima tugas yaitu akumulasi data, memproses data, manajemen data, pengoperasian data, dan keamanan data (Arizona, 2016)

Penggunaan sistem informasi khususnya dalam bidang sistem informasi akuntansi telah dikembangkan dan mendapat perhatian khusus oleh sebagian besar perusahaan ataupun lembaga tertentu di dunia (Kristiyanthi & Dharmadiaksa, 2019). Sistem informasi akuntansi mengubah informasi data mengenai catatan keuangan dan data lainnya ke dalam sistem informasi yang kemudian para pengambil keputusan memakai informasi tersebut untuk pengambilan keputusan (Rukmiyati & Budiarta, 2016). Penyajian informasi

perusahaan yang disajikan secara tepat, akurat dan tepat waktu didukung dengan tersedianya sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna informasi dan meningkatkan kinerja sistem informasi (Edison, 2016).

Kehadiran sistem informasi yang berbasis teknologi terus dikembangkan, termasuk dalam sektor perbankan (Kusumaningtyas & Wardani, 2019). Industri perbankan saat ini dihadapkan pada persaingan yang ketat oleh kemajuan dan perkembangan sistem informasi, seperti halnya *mobile banking*. Aplikasi layanan perbankan yang dikeluarkan oleh pihak bank yang digunakan untuk memudahkan dan mendukung kelancaran dalam kegiatan perbankan disebut sebagai *mobile banking* (Ramadhan & Herianingrum, 2017). Dengan fasilitas *mobile banking*, nasabah dapat melakukan bermacam-macam transaksi dengan mudah dan kapan saja melalui ponsel selama ponsel tersebut terhubung internet (Ramadhan & Herianingrum, 2017). *Mobile banking* digunakan untuk bermacam-macam transaksi, seperti mengecek saldo rekening, melakukan transaksi bank, *top up* saldo, membayar tagihan dan transfer uang (Premi & Widyaningrum, 2020). *Mobile banking* sangat bermanfaat bagi nasabah dalam aktivitasnya, sehingga lebih cepat, efektif serta meminimalisir waktu nasabah tanpa harus mendatangi bank (Patrik & Lady, 2022).

Salah satu *mobile banking* yang banyak dipakai adalah *mobile banking* Bank BRI. Dalam mendukung kegiatan transaksi Bank BRI menyediakan aplikasi *mobile banking* bernama BRImo. Aplikasi BRImo diluncurkan pada awal tahun 2020 dengan berbagai fitur yang dapat digunakan nasabah dalam melakukan berbagai macam layanan transaksi sehingga menjadi lebih mudah.

BRIimo adalah sebuah aplikasi digital yang ditujukan terutama untuk para pengguna milenial (Heriyanto dkk., 2021).

Jumlah pengguna aplikasi *mobile banking* BRI, yaitu BRIimo meningkat dari 9,1 juta pada tahun 2020 menjadi 14,2 juta pada tahun 2021 atau meningkat 56,4%. Selain itu, jumlah transaksi meningkat dari 766 juta transaksi pada tahun 2020 menjadi 1,2 miliar pada tahun 2021 atau meningkat sebesar 66,2%. Sedangkan nilai transaksi yang dicatat melalui *platform* BRIimo pada tahun 2021 sebesar Rp 1.345 triliun atau meningkat 581,1% dari Rp 197 triliun pada tahun 2020 (<https://bri.co.id/>)

Menurut penelitian Adhiputra (2015), mengatakan bahwa penggunaan *mobile banking* dapat dijadikan pengukuran tingkat kesuksesan sistem, yang diukur dari frekuensi penggunaan dan berbagai macam transaksi yang telah dilakukan. Dalam penggunaan sistem, apabila pengguna menggunakan sistem dengan frekuensi yang tinggi, maka akan menimbulkan penggunaan yang aktual (Davis, 1989). Penggunaan aktual dapat diartikan sebagai penggunaan sebenarnya oleh individu terhadap suatu sistem tertentu, dimana dapat diukur dari waktu penggunaan dan tingkat penggunaannya (Fatmawati, 2015).

Beberapa penelitian telah menemukan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan aktual sistem informasi, antara lain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan (Maulana dkk., 2019; Pawirosumarto, 2017; Aieni & Purwantini, 2017). Faktor pertama yang mempengaruhi penggunaan aktual adalah persepsi kegunaan. Davis (1989), menyebutkan persepsi kegunaan yaitu suatu ukuran kepercayaan

seseorang dalam menggunakan suatu sistem teknologi informasi yang dapat membantu pekerjaannya. Davis (1989) mengembangkan model TAM yang menjelaskan bahwa persepsi kegunaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan aktual sistem informasi. Hal ini dikarenakan pengguna cenderung menggunakan teknologi informasi apabila mereka percaya bahwa teknologi tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja yang lebih baik (Davis, 1989). Penggunaan aktual dapat dilihat dari kegunaan yang dihasilkan dari teknologi sistem informasi yang dipakai (Gusni dkk., 2020). Apabila teknologi informasi yang digunakan oleh pengguna bermanfaat dan mempunyai kegunaan, maka penggunaan aktual (*actual usage*) dari teknologi tersebut akan meningkat (Yusoff dkk., 2009).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Isaac dkk. (2017), Milly dkk. (2021), Prastiawan dkk. (2020), Maulana, dkk. (2019), Yasa dkk. (2014) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap penggunaan aktual. Namun, penelitian yang dilakukan Asra dkk., (2018), Gusni dkk. (2020), dan Tyas & Darma (2017) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan aktual.

Faktor kedua yang dapat berpengaruh terhadap penggunaan aktual sistem informasi adalah persepsi kemudahan penggunaan. Davis (1989) menyatakan, persepsi kemudahan penggunaan merupakan tentang kemudahan terhadap penggunaan sebuah teknologi dimana seseorang yakin bahwa sistem informasi yang digunakan dapat dipahami dan mudah digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan konstruk yang berpengaruh terhadap

penggunaan aktual teknologi informasi (Davis, 1989). Menurut Davis (1989) dalam model TAM, apabila pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan suatu teknologi informasi maka pengguna akan terus menggunakan teknologi informasi tersebut (Davis, 1989). Penggunaan aktual dari teknologi sistem informasi dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam mengidentifikasi data, menginterpretasikan, dan mengakses informasi (Nengsy, 2018).

Penelitian yang dilakukan Isaac (2017), Milly dkk. (2021), Irawati & Suhartono (2020), Maulana dkk. (2019), Yasa dkk. (2014) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Asra dkk. (2018), Heryani dkk. (2020), Tyas & Darma (2017), dan Susilo dkk. (2019) menghasilkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aktual sistem informasi.

Faktor ketiga yang mempengaruhi penggunaan aktual dipengaruhi oleh keamanan sistem informasi. Persepsi keamanan adalah kemampuan *online* untuk menyimpan, menjaga, dan mengontrol keamanan transaksi data (Dewi & Suardika, 2021). Sebagian besar penelitian terkait dengan persepsi keamanan berakar pada *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu sebuah teori sistem informasi yang mengukur keberhasilan teknologi baru (Salisbury dkk., 2001). Keamanan merupakan variabel eksternal yang dapat mempengaruhi penggunaan teknologi (Hartono dkk., 2014). Sistem informasi yang memiliki keamanan tinggi akan menyebabkan pengguna terus menggunakan teknologi

informasi tersebut (Hartono dkk., 2014). Keamanan yang tinggi mengindikasikan bahwa sistem informasi itu aman, kecilnya resiko kehilangan data atau informasi dan rendahnya resiko pencurian data (*hacking*) (Aieni & Purwantini, 2017). Apabila keamanan suatu sistem informasi tinggi maka pengguna akan terus menggunakan sistem tersebut. Maka dari itu persepsi keamanan sistem akan mempengaruhi penggunaan aktual sistem informasi (Aieni & Purwantini, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2015), Aieni & Purwantini (2017), dan Hadi (2014), membuktikan hubungan persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual sistem informasi. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Asra dkk. (2018), Devina & Waluyo (2016), menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aktual.

Faktor keempat yang mempengaruhi penggunaan adalah kualitas layanan sistem informasi. DeLone & McLean (2003), menyatakan kualitas layanan adalah fasilitas pendukung yang diberikan oleh pengembang layanan kepada pengguna sistem informasi. Kualitas layanan merupakan konstruk yang lebih penting dibandingkan dengan penerapan lainnya, karena para pengguna sistem saat ini adalah lebih sebagai para konsumen dan bukan para pemakai internal organisasi (DeLone & McLean, 2003). Apabila kualitas layanan yang disediakan oleh suatu sistem teknologi informasi tinggi, maka penggunaan sistem informasi akan semakin meningkat (Brata dkk, 2018). Pengguna sistem informasi akan terus menerus menggunakan suatu sistem informasi apabila

pengguna sistem informasi merasa puas dengan kualitas layanan yang disajikan oleh suatu sistem informasi. (Brata dkk., 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Stefanovic dkk., (2016), Puwerto & Pawirosumarto (2017), dan Zaid (2012) menghasilkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual sistem informasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muharor dkk. (2015) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

Penelitian ini mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Iiani (2021), yang berjudul “Pengaruh *Perceived of Use* dan *perceived Usefulness* terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tokopedia melalui Trust sebagai Variabel Intervening”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Iiani (2021), yaitu terletak pada variabel independen. Pada penelitian ini menambahkan variabel persepsi keamanan dan kualitas layanan. Alasan memilih persepsi keamanan dikarenakan keamanan dalam sistem informasi perlu diperhatikan karena banyaknya kejahatan *online (cyber crime)* yang dapat terjadi oleh pengguna internet, sehingga keamanan sistem dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan *mobile banking*. Serta alasan mengapa menambah variabel kualitas layanan adalah karena terdapat saran dari peneliti sebelumnya untuk menambahkan variabel kualitas layanan. Selain itu, dalam DeLone & McLean (2003), kualitas layanan merupakan faktor yang penting dalam penggunaan sistem informasi. Perbedaan penelitian

lainnya adalah penelitian ini tidak menggunakan variabel mediasi, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan variabel trust sebagai variabel mediasi.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual?

C. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis menentukan batasan dari masalah yang ada dan telah terumuskan agar terarah dan terkonsentrasi dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, peneliti membatasi penelitian hanya berkaitan dengan “Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Aktual Sistem Informasi Akuntansi”.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan dalam perumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif dari persepsi terhadap penggunaan aktual
- b. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif dari persepsi manfaat terhadap penggunaan aktual.
- c. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif dari keamanan pengguna terhadap penggunaan aktual
- d. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif dari kualitas layanan terhadap penggunaan aktual.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan secara umum mengenai pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan kualitas layanan terhadap penggunaan aktual sistem informasi akuntansi.

b. Manfaat Praktis

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

1) Bagi pihak Bank

Memberi wawasan bagi nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dan selanjutnya untuk memberikan evaluasi kepada pihak bank untuk meningkatkan layanan kepada nasabah.

2) Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan teori mengenai variabel-variabel pada metode *Technology Acceptance Model* (TAM) bagi peneliti selanjutnya.

3) Bagi Mahasiswa

Memberikan informasi khusus mengenai ilmu Sistem Informasi Akuntansi (SIA), sehingga dapat menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan kualitas layanan terhadap penggunaan penggunaan aktual sistem informasi akuntansi.