

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era digital teknologi berkembang sangat pesat, aplikasi berbasis online sekarang mudah ditemui di berbagai aplikasi mobile. Media sosial merubah semua gaya hidup, pola pikir, serta perilaku masyarakat di semua aspek kehidupan. Aktifitas sehari-hari semakin mudah karena hanya melalui gadget smartpone yang terkoneksi jaringan internet (Kurniawan et al., 2018). Teknologi informasi memiliki keterkaitan dengan sistem informasi, dimana sistem informasi merujuk pada aktivitas atau interaksi antara pengguna, proses algoritmik, dan juga teknologi (Romindo, Novia Amelyia Ganesha Medan, 2019). Penggunaan teknologi informasi yang memfokuskan pada pengaturan sistem informasi dalam penggunaan komputer dapat membantu semua jenis perusahaan dalam memperbaiki kinerja karyawan, peningkatan efisiensi dan efektivitas taktik usaha mereka (Sawitri, 2016).

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. 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.

Untuk mendukung perkembangan teknologi di era revolusi industri 5.0 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 penggunanya dengan berbagai layanan yang dirancang sedemikian rupa untuk dapat memudahkan mobilitas penggunanya. Saat ini bank telah mengimplementasikan sistem informasi akuntansi pendapatan dan pengeluaran kas melalui adanya layanan *Mobile banking*. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan sejumlah besar transaksi perbankan kapan saja dari mana saja. Efek “kapan saja dan di mana saja” berperan penting dalam efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas perbankan, serta hubungannya dengan kinerja individu (Tam & Oliveira, 2017).

Mobile banking mengacu pada fasilitas untuk menggunakan layanan perbankan seperti transfer online, memeriksa saldo rekening, mengunduh laporan rekening, melakukan pembayaran tagihan dan aktivitas keuangan lainnya melalui telepon seluler (Cruz et al., 2010). *Mobile banking* merupakan salah satu perubahan strategis terpenting dalam perbankan ritel dalam beberapa dekade terakhir. Ini menunjukkan teknologi yang berguna, nyaman, dan cepat dengan melakukan transaksi digital tanpa uang tunai di seluruh dunia (Balakrishnan & Shuib, 2021)

Pada penelitian ini, peneliti lebih berfokus untuk meneliti penggunaan *mobile banking* Bank BCA. Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan bank swasta yang pertama kali di Indonesia menciptakan layanan *mobile banking* yang dikenal dengan *BCA mobile*. Tujuan diciptakannya layanan *m-banking* 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. Dibawah ini merupakan *Top Brand Index mobile banking* yang disajikan pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Top Brand Index Mobile Banking BCA

Kategori	Top Brand Index Mobile Banking								
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
m-BCA	49,4%	54,2%	48,8%	48,1%	49,5%	44,5%	45,5%	47,5%	47,4%
m-Banking Mandiri	21,2%	16,6%	22,7%	21,1%	17,8%	16,6%	13,8%	12,9%	12,9%
BNI Mobile	9,8%	12,3%	10,1%	10,1%	11,4%	12,3%	11,3%	14,0%	14,0%
BRI Mobile	11,5%	11%	10,2%	12,2%	14,6%	17,0%	20,5%	17,0%	17,0%

Sumber : *TOP BRAND INDEX 2022*

Tabel 1.1 menjelaskan mengenai survei penggunaan nasabah beberapa bank termasuk BCA dalam kurun 9 tahun terakhir. Survey Top Brand Award digunakan untuk mengukur tingkat penggunaan pada *BCA Mobile*. Berdasarkan tabel 1.1 Top Brand Index menunjukkan bahwa penggunaan *pada m-banking BCA* terbilang tinggi karena dari tahun 2014 sampai 2022 *m-banking BCA* selalu menduduki peringkat ke-1 meskipun sempat mengalami penurunan.

Menurut (Delone & McLean, 2003) penggunaan merupakan faktor untuk mengukur kesuksesan sistem informasi akuntansi. Menurut (Delone & McLean, 2003) penggunaan sistem mengacu pada seberapa lama dan sering pengguna dalam menggunakan sistem *m-banking BCA*. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem, yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan persepsi kemanfaatan.

Faktor pertama yang memengaruhi penggunaan adalah kualitas sistem. (Delone & McLean, 2003) mendefinisikan bahwa kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan oleh sistem informasi dan informasi yang berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kemudian (Delone & McLean, 2003) juga menyatakan bahwa kebermanfaatan sistem *m-banking* dapat terlihat dari frekuensi penggunaannya.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wang & Liao, 2008), (Stefanovic et al., 2016), (Noviyanti, 2016), (Wahyuni, 2011), (Muharor et al., 2015), (Mulyono, 2012), (K & Pawirosumarto, 2017), (Zaied, 2012), menyimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan. Sedangkan (Widodo et al., 2013), (Livari, 2005), (Susanty, 2013), (Erwin & Wijaya, 2019) (Radityo dan Zulaikha, 2007) menyimpulkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem.

Faktor yang kedua yang memengaruhi penggunaan yaitu kualitas informasi. (Delone & McLean, 2003) mendefinisikan kualitas keluaran yang berupa informasi dan dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi dapat berhubungan dengan penggunaan *m-banking* karena informasi yang dihasilkan dapat diterima oleh pengguna sehingga meningkatkan penggunaan pada *m-banking*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Stefanovic et al., 2016), (Wang & Liao, 2008), (Noviyanti, 2016), (Erwin & Wijaya, 2019), (Muharor et al., 2015), (K & Pawirosumarto, 2017), (Wahyuni, 2011) dan (Zaied, 2012) (Widodo, 2013) menyimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh

positif terhadap penggunaan. (Budiyanto, 2009) menyimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh negatif terhadap penggunaan sistem. Sedangkan menurut (Livari, 2005), hudin (2016) memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi penggunaan adalah kualitas layanan. Menurut (Delone & McLean, 2003) kualitas layanan sistem informasi adalah kualitas dukungan yang bisa diterima oleh pengguna sistem informasi dari pengembang sistem informasi akuntansi. Semakin tinggi kualitas layanan maka pengguna akan semakin sering menggunakan sistem *m-banking* (Delone & McLean, 2003). Pada penelitian yang dilakukan oleh (Noviyanti, 2016), (K & Pawirosumarto, 2017), (Stefanovic et al., 2016), (Wahyuni, 2011), (Zaied, 2012), (Erwin & Wijaya, 2019) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan. (Muharor et al., 2015), menyimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh negatif terhadap penggunaan. Sedangkan pada penelitian Iranto (2012) menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan.

Faktor keempat 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. Jika seseorang merasa percaya bahwa suatu teknologi berguna maka dia akan menggunakannya, tetapi jika merasa teknologi tersebut kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya (Nina monica, 2017). Pada penelitian yang

dilakukan oleh Shomad (2012), (Yolanda, 2013), (Wahyuningtyas and Widiastuti, 2017), (Fadhli & Fachruddin, 2016), dan (Aziziyah, 2021) menyimpulkan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan. Sedangkan pada penelitian Aieni & Purwantini (2017), Asra dkk. (2018), serta Tyas & Darma (2017) membuktikan bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan.

Penelitian ini mereplikasi penelitian dari (Tam & Oliveira, 2017) yang berjudul *Understanding mobile banking individual performance : The DeLone & McLean model and the moderating effects of individual culture*. perbedaan terdapat pada variabel independen dengan menambahkan variabel persepsi kemanfaatan karena dalam model penerimaan teknologi Technology Acceptance Model (TAM) merupakan variabel utama yang memengaruhi penggunaan. Perbedaan selanjutnya pada variabel dependen penelitian ini hanya menggunakan variabel penggunaan sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan variabel penggunaan dan kepuasan pengguna sebagai variabel moderasi. Untuk metode analisis data tidak terdapat perbedaan karena sama-sama menggunakan SEM 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 Persepsi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi’**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?
3. Apakah kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?
4. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan 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 “pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi”. Selain itu, peneliti juga membatasi responden hanya 100 pengguna sistem informasi akuntansi. Untuk tahun penelitian, peneliti membatasi periode penelitian yaitu tahun 2022.

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 penggunaan sistem informasi akuntansi
- b. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif kualitas informasi terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
- c. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif kualitas layanan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
- d. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh positif persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat :

a. Manfaat teoritis

★ Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan secara umum dalam bidang akuntansi mengenai sistem informasi dengan beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah kualitas sistem, kualitas informasi kualitas layanan, dan persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi

b. Manfaat praktis

1) Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi kepada perusahaan yang melibatkan sistem informasi akuntansi.

2) Bagi investor

Data dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang penggunaan *m-banking* BCA. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu bagian dalam perusahaan agar dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi akuntansi.

3) Bagi peneliti selanjutnya

Data dari Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya sebagai referensi untuk melengkapi data yang dibutuhkan.