

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi saat ini telah berkembang yang pesat dan memberikan kontribusi dalam menyelesaikan masalah yang ada di era digital, seperti masalah pembayaran. Semakin berkembangnya zaman, masyarakat Indonesia perlahan beralih dari pembayaran secara konvensional menjadi pembayaran uang elektronik (Artina, 2021). Saat ini, sektor perbankan turut memanfaatkan teknologi informasi untuk layanan perbankan, yaitu dalam bentuk layanan transaksi yang berbasis teknologi informasi atau yang banyak dikenal dengan *Mobile Banking*. Layanan *Mobile Banking* memberikan peluang kepada nasabah pada saat bertransaksi dapat diakses dengan *smartphone* atau *personal data assistant* (PDA) (Maulana, Iskandar, & Mailany, 2018).

Berlandaskan survey yang dilaksanakan oleh populix dan dirilis oleh Angelia (2022) memperlihatkan yaitusanya *Mobile Banking* dan *E-Wallet* merupakan merupakan 2 aplikasi *financial* yang seringkali dipakai oleh semua kalangan usia. Survey tersebut menampilkan yaitu pengguna *Mobile Banking* mencapai presentase 64% selanjutnya untuk lebih khusus, sejumlah 91% diantaranya mempunyai dan mempergunakan aplikasi *Mobile Banking* pada perangkat mereka masing-masing.

Terdapat sejumlah alasan yang menjadi latar belakang nasabah saat memakai aplikasi *Mobile Banking* untuk bertransaksi keuangan. Alasan memakai *Mobile Banking* dapat terlihat melalui tabel berikut:

Tabel 1.1 Alasan Menggunakan *Mobile Banking* 2022

No.	Alasan Menggunakan	Persentase
1.	Praktis	87%
2.	Efisien Waktu	80%
3.	Mudah digunakan	77%
4.	Mudah melacak transaksi finansial	76%
5.	Lebih nyaman	63%
6.	Memiliki banyak fitur	47%
7.	Terintegrasi dengan <i>E-Commerce</i>	45%
8.	Terintegrasi dengan <i>E-Wallet</i>	42%
9.	Lebih aman	40%
10.	Direkomendasikan keluarga/teman	15%

Sumber: GoodStats,2022

Di studi ini, peneliti berfokus pada penelitian penggunaan *mobile banking* di Kabupaten Banyumas. Sebelumnya transaksi perbankan dilaksanakan secara konvensional, dimana nasabah harus datang langsung ke bank untuk melaksanakan transaksi. Seiring perkembangan teknologi, perkembangan menanggapi hal tersebut, yaitu melalui pembaharuan dari layanan perbankan, yang saat ini bisa diakses secara *online*, dengan aplikasi *mobile banking*. Tujuan dari layanan *mobile banking* adalah agar organisasinya berjalan dengan baik dan meningkatnya prestasi kerja (Kurniawati, Winarno, & Arif, 2017).

Pihak perbankan telah mengupayakan penawaran kepada nasabah, baik melalui media elektronik ataupun secara langsung pada saat pihak nasabah membuka rekening. Walaupun demikian, ternyata masih banyak nasabah yang belum memanfaatkan layanan *Mobile Banking* untuk dipakai dalam transaksi keuangannya. Hal itu dikarenakan adanya beberapa kendala, salah satunya

adalah minimnya pengetahuan mengenai manfaat dan kemudahan yang diberi oleh layanan *Mobile Banking*. Selain itu, lebih banyak nasabah yang menyukai transaksi keuangan dengan manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantre (Kurniawati, Winarno, dan Arif, 2017).

Technology Acceptance Model ialah model yang disampaikan oleh Davis (1989). Terdapat 6 konstruk yang terdapat di dalamnya, yakni *actual use*, *behavioral intention*, *attitude towards*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *external variable*. Pada 6 konstruk TAM tersebut, dijelaskan mengenai penggunaan dari sebuah sistem informasi yang diberi pengaruh dari minat (*behavioral intention*). Penggunaan suatu sistem informasi terpengaruhi dari dua persepsi yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) serta persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) mengenai penggunaan teknologi (Desvronita, 2021). Maka itu, penulis akan meneliti faktor yang dapat memengaruhi pada minat penggunaan dalam memakai *Mobile Banking* dengan faktor-faktor yang dapat memengaruhi minat penggunaan adalah persepsi kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan, dan kualitas layanan.

Perceived Ease Of Use (persepsi kemudahan) oleh Davis (1989) adalah suatu tingkatan yang mana individu mempercayai bahwa teknologi mudah dipahami. Kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkat keyakinan dalam diri seseorang dalam mempergunakan suatu sistem alhasil tidak diperlukan usaha yang keras (Mahmudah, 2021). Studi yang telah dilaksanakan Artina (2021), Dewi, Sinarwati, dan Yuniarta (2017), Rizky, Yasa, dan Wahyuni (2018), Melasari, Suroso, dan Banani (2018) dan Kristianti dan Pambudi

(2017) memperlihatkan yaitusnya persepsi kemudahan memengaruhi positif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi. Sementara studi yang telah dilaksanakan Pranoto dan Setianegara (2020), Kurnianingsih dan Maharani (2020), dan Monica dan Tama (2017) memperlihatkan yaitusnya persepsi kemudahan berdampak negatif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi.

Kemanfaatan dapat diartikan seberapa jauh individu yakin yaitusnya pemanfaatan suatu sistem informasi bisa membuat kinerja individu meningkat, alhasil dapat diketahui bahwa kemanfaatan adalah sebuah keyakinan mengenai proses mengambil keputusan dalam memakai suatu sistem informasi akuntansi (Utami & Kusumawati, 2017). Menurut (Thompson et al, 1991) dalam Utami & Kusumawati (2017) menjelaskan yaitu individu akan memanfaatkan teknologi informasi apabila memahami manfaat positif atas teknologi informasi tersebut. Menurut studi yang telah lakukan Karnadjaja, Tulipa, dan Lukito (2018), Nursiah, Ferils, dan Kamarudin (2022), Kristianti dan Pambudi (2017), Laloan, Wenas, dan Loindon (2023) dan Nurvitasari dan Dwijayanti (2022) memperlihatkan yaitusnya kemanfaatan berdampak positif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi. Sementara studi yang telah dilaksanakan Ernawati dan Noersanti (2020), Sati dan Ramaditya (2020), dan Fernos dan Alfadino (2021) memengaruhi negatif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi.

Kepercayaan merupakan tingkat seseorang dalam mempercayai pihak lain untuk melaksanakan hubungan secara timbal balik. Hal tersebut ada

disebabkan oleh nasabah yang mengumpulkan informasi dan memiliki keyakinan yaitu pihak perbankan dapat terpenuhi keperluan yang diperlukan oleh nasabah (Ernawati & Noersanti, 2020). Banyaknya kejahatan internet sejenis *account hacking* atau pembobolan akun, kepercayaan merupakan faktor yang sangat dibutuhkan untuk pemakaian layanan *mobile banking*. Kepercayaan memperlihatkan yaitusnya nasabah mempercayai pihak bank dalam menjamin kerahasiaan dan keamanan akun nasabah. Sedangkan keamanan menunjukkan yaitusnya nasabah mendapatkan rasa aman dari risiko kehilangan data maupun informasinya, serta risiko pencurian (*hacking*). Kerahasiaan menampilkan semua hal yang ada kaitannya mengenai informasi pribadi, alhasil terjamin kerahasiaan data yang dimiliki. Untuk dapat bertahan pada era *mobile banking*, pihak bank perlu memiliki nasabah yang loyal (*customer loyalty*) yang memberikan kepercayaan kepada bank serta keunggulan teknologi (Harianto, Mulyani, dan Oktalina, 2021). Menurut studi yang telah lakukan Rizky, Yasa, dan Wahyuni (2018), Melasari, Suroso, dan Banani (2018), Kuswanto (2016), Monica dan Tama (2017), dan Nurvitasari dan Dwijayanti (2022) menunjukkan yaitu kepercayaan memengaruhi positif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi. Sementara studi yang telah dilaksanakan Sati dan Ramaditya (2020), Ardianto dan Azizah (2022), dan Kumala, Pranata dan Thio (2020) memperlihatkan yaitusnya kepercayaan berdampak negatif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi.

Kualitas layanan merupakan kualitas jasa pelayanan bank dengan tingkat keunggulan yang diinginkan oleh nasabah serta pengendalian atas tingkat keunggulan yang diinginkan oleh nasabah untuk terpenuhi keperluan nasabah. Kualitas dapat terlihat dengan cara membandingkan ekspektasi dari nasabah bank. Apabila pelayanan yang diperoleh sesuai dengan ekspektasi nasabah bank, maka kualitas layanan dapat diklasifikasikan baik dan memuaskan (Mahmudah, 2021). Menurut studi yang telah dilaksanakan Mahmudah (2021), (Setyaningsih, 2017), dan Nustini dan Fadhillah (2022) memperlihatkan yaitusnya kualitas layanan berdampak positif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi. Sementara studi yang telah dilaksanakan Ashshiddiqi, Priyono, dan Mustapita (2023), memperlihatkan yaitusnya kualitas layanan berdampak negatif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi.

Studi ini merupakan pengembangan dari studi yang dilaksanakan oleh Prakosa dan Wintaka (2020) yang meneliti faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan ulang e-wallet pada generasi milenial di Daerah Istimewa Yogyakarta. Perbedaan di studi ini dengan riset sebelumnya yaitu : 1. Pada riset sebelumnya variable independen yang dipakai yaitu kemudahan, kemanfaatan, dan pengalaman, sementara di studi ini menghilangkan variable pengalaman, yang selanjutnya diganti dengan variable kepercayaan dan kualitas layanan. 2. Riset sebelumnya dilaksanakan pada tahun 2020 yang tentunya sudah terjadi banyak perubahan dan banyak hal lain yang memengaruhi minat penggunaan sistem informasi akuntansi. 3. Pada riset sebelumnya populasi yang diteliti

yaitu generasi milenial di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sementara di studi ini, populasi yang dipakai yaitu mahasiswa. 4. Sistem informasi yang diteliti pada riset sebelumnya adalah *e-wallet* GoPay, sementara di studi ini sistem informasi akuntansi yang diteliti yaitu *mobile banking*. 5. Pada riset sebelumnya metode analisis yang dipakai yaitu metode analisis regresi linier berganda, sementara di studi ini memakai metode analisis *Partial Least Square* (PLS). 6. Kebaruan studi ini yaitu memperluas variable studi yang tidak terbatas pada persepsi kemudahan dan kemanfaatan.

Di studi ini peneliti ingin mengetahui pengaruh dari persepsi kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan, dan kualitas layanan kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi, dengan studi pada pengguna *mobile banking* di Banyumas.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah persepsi kemudahan berdampak positif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kemanfaatan berdampak positif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi?
3. Apakah kepercayaan berdampak positif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi?
4. Apakah kualitas layanan berdampak positif kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi?

C. Batasan Masalah

Supaya dalam studi ini lebih terfokuskan dan lebih spesifik, maka studi yang diangkat perlu dibatasi variable, responden, serta tahun penelitiannya. Maka itu, peneliti membataskan penelitian hanya berhubungan terhadap *“pengaruh persepsi kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan, dan kualitas layanan kepada minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi”*. Selain itu peneliti membataskan jumlah responden hanya 150 pengguna sistem informasi akuntansi. Sementara untuk tahun penelitian, peneliti membataskan periode studi yaitu tahun 2024.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

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

2. Manfaat Penelitian

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

a. Bagi Akademisi

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

kemanfaatan, kepercayaan, dan kualitas layanan yang lebih mendalam dan spesifik.

b. Bagi Pemerintah

Studi ini diharapkan bisa memberikan bantuan untuk pemerintah guna mengamati berapa banyak perusahaan yang berhasil dalam praktik sistem informasi akuntansi, dan mengamati faktor mana yang mendorong keberhasilan praktik sistem informasi akuntansi tersebut.

c. Bagi Perusahaan

Studi ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terkait penggunaan *Mobile Banking*, dengan mengetahui faktor-faktor penggunaan *Mobile Banking* maka dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan perusahaan. Studi ini juga diharapkan bisa membantu bagian dalam perusahaan untuk mengetahui faktor apa yang mendorong keberhasilan sistem informasi.

d. Bagi Penelitian

Studi ini diharapkan bisa memberikan bantuan untuk para peneliti selanjutnya sebagai acuan dan membantu mengetahui kesalahan yang masih ada dalam studi ini. Penulis mengharapkan hasil studi ini bisa dapat bermanfaat bagi peneliti untuk lebih lanjut mempelajari dan mengembangkan terkait permasalahan yang berhubungan dengan riset sistem informasi akuntansi.