

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan survei Visa tahun 2022 mengenai *Consumer Payment Attitudes in Southeast Asia* (sikap pembayaran konsumen Asia Tenggara), 95% dari responden Indonesia menggunakan berbagai sistem pembayaran secara non tunai seperti *contactless card* dan *contactless mobile*, serta mobile wallet (dompet seluler) dan pembayaran *QR Code* (The Asian Banker, 2022). Dengan demikian menandakan bahwa sebagian besar masyarakat telah beralih ke metode pembayaran digital, namun tingkat adopsinya masih belum merata karena masih banyak masyarakat yang kesulitan menggunakan ponsel pintar (*smartphone*) dan beragam aplikasi yang dapat diakses. Temuan survei Jakpat pada Indonesia Digital Wallet 1st Semester of 2020, membuktikan hal tersebut bahwa sebagian besar pengguna lebih menyukai penggunaan dompet digital (*e-wallet*) sebagai metode pembayaran karena kegunaannya, promosinya, kemampuannya untuk mengurangi penggunaan uang tunai, jaminan keamanan, kemudahan melihat riwayat penggunaan, dan faktor lainnya (Jakpat, 2020).

Masyarakat di wilayah Kabupaten Banyumas banyak menggunakan e-wallet untuk memudahkan transaksi keuangannya. Berdasarkan hasil observasi di beberapa wilayah di Kabupaten Banyumas, masyarakat terlihat memanfaatkan aplikasi e-wallet, salah satunya yaitu DANA (data primer, 2023). Mereka menggunakan aplikasi tersebut beresalan karena aplikasi yang mudah diakses, memiliki fitur yang bermanfaat untuk mengetahui informasi pengeluaran dan pemasukan dalam jangka waktu tertentu, sehingga membantu mereka untuk membuat perencanaan keuangan. DANA adalah dompet digital (*e-wallet*) Indonesia yang diciptakan guna memfasilitasi transaksi online dan offline yang cepat, praktis, dan aman baik transaksi non tunai maupun non kartu. DANA dapat membantu masyarakat menjadi lebih kompeten, efisien, dan produktif. Selain itu,

DANA dapat dimaksimalkan untuk membantu pemerintah memenuhi mandatnya untuk menurunkan biaya distribusi dan produksi mata uang bentuk fisik sekaligus menambah tingkat literasi dan inklusi keuangan di kalangan masyarakat Indonesia (dana.id, 2024). Head of Communications DANA Indonesia Sharon Issabella, memperkirakan perusahaan akan tumbuh signifikan pada tahun 2023, dengan 150 juta pengguna saat ini (keuangan.kontan.co.id, 2023). Layanan pembayaran yang beragam pada aplikasi DANA yang beragam seperti halnya ; pembelian pulsa, pembayaran BPJS, pembayaran listrik, berbagai transaksi fitur lainnya mempermudah para pengguna untuk melakukan berbagai transaksi kebutuhan dalam satu aplikasi (dana.id, 2024). Penggunaan aplikasi DANA dapat didasari beberapa faktor beberapa diantaranya adalah persepsi kemudahan dan kemanfaatan yang dikembangkan oleh (Davis, 1989) yaitu Technology Acceptance Model atau model penerimaan teknologi.

Technology Acceptance Model adalah salah satu model yang dapat dimanfaatkan sebagai pengukur seberapa baik masyarakat menerima kemajuan teknologi seperti e-wallet. TAM merupakan model paling populer untuk menjelaskan minat individu dalam memanfaatkan sistem TI. Davis (1989) sebagai pengembang model TAM, mengatakan bahwa penerapan teknologi finansial e-wallet dalam kehidupan sehari-hari dapat dijelaskan dengan model TAM. Masyarakat lebih cenderung memilih untuk mengadopsi teknologi e-wallet karena kemudahannya. Kaitan sebab akibat antara kenyamanan pengguna, kebutuhan, dan pemanfaatan teknologi atau sistem juga dijelaskan oleh TAM (Mustofa, Nuringwahyu, & Krisdianto, 2021).

Pilihan untuk menggunakan jasa merupakan salah satu komponen perilaku konsumen, dan niat berperilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk sikap dan norma subjektif. (Jogiyanto, 2017). Menurut Peter & Olson (2013), pengambilan keputusan melibatkan pertimbangan dua pilihan atau lebih sebelum memilih salah satu. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sikap konsumen ketika memilih salah satu dari sekian banyak pilihan yang tersedia menentukan keputusan penggunaannya. Menurut penelitian Pribadi & Gunawan (2020), faktor-faktor berikut mempengaruhi keputusan penggunaan yang diambil

saat melakukan transaksi online: 1) Mudah digunakan; 2) Menguntungkan; dan 3) Dapat disesuaikan dengan kebutuhan. 4) Biaya penggunaan lebih terjangkau.

Saat menggunakan e-wallet, keputusan masyarakat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan. Menurut penelitian Jogiyanto (2019:934), persepsi kemudahan merupakan ukuran persepsi seseorang mengenai betapa mudahnya menggunakan suatu teknologi tertentu dan betapa sedikit usaha yang diperlukan untuk memulainya. Persepsi kemudahan ini mengacu pada perspektif di mana seseorang dapat memahami dan tidak ada kesulitan dalam menggunakan teknologi (Davis, 1989). Penelitian sebelumnya oleh Pratama & Suputra (2019), Pertiwi dkk. (2020), Gita & Juliarsa (2021), dan Pitura dkk. (2022) menghasilkan temuan yang menunjukkan bahwa keputusan penggunaan metode pembayaran dipengaruhi secara positif oleh persepsi kemudahan. Studi ini akan menunjukkan apakah persepsi kemudahan mempunyai dampak menguntungkan atau negatif pada pengguna e-wallet DANA Banyumas.

Selain kemudahan persepsi kemanfaatan juga bisa menjadi faktor seseorang membuat keputusan untuk menggunakan suatu layanan. Menurut Davis (1989), persepsi kemanfaatan adalah sejauh mana seseorang berpikir bahwa memanfaatkan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Sedangkan persepsi kegunaan digambarkan oleh (Inayah, 2020) sebagai kemungkinan seseorang atau calon pengguna akan memanfaatkan suatu teknologi atau aplikasi tertentu dalam upaya memfasilitasi kemampuannya dalam melakukan pekerjaannya. Dapat dikatakan bahwa masyarakat Banyumas sudah terbiasa dengan teknologi (Faizal, 2023); mereka akan menggunakannya jika itu sesuai dengan kepentingan mereka. Berdasarkan hasil penelitian Mahaendra & Mahyuzar (2023) persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi DANA di Kabupaten Kebumen, dimana hal ini menunjukkan bahwa persepsi keamanan dapat berpengaruh positif pada keputusan penggunaan berkelanjutan bagi pengguna aplikasi e-wallet DANA. Persepsi keamanan merupakan keamanan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perlindungan terhadap suatu ancaman (Yousafzai, Pallister & Foxall, 2003). Rofiah, Amelia, & Ronald, (2023) menyatakan bahwa kepercayaan seseorang untuk melakukan transaksi online merupakan hal yang

sangat pribadi karena hal tersebut menyangkut antara individu masing-masing dan informasi yang diperoleh saat melakukan transaksi online.

Kualitas layanan sistem informasi merupakan tingkat bantuan yang dapat diberikan oleh pengembang sistem informasi kepada pengguna sistem informasi (Delone & McLean, 2003). Evaluasi atau persepsi seseorang atau pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh unit sistem informasi dikenal sebagai kualitas layanan. Menurut penelitian (Dirnaeni, 2021), terdapat hubungan langsung sebesar 24,2% antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat. Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan secara tidak langsung berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan sebesar 64,3%. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Martins dan Riyanto (2020) yang menemukan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan konsumen yang puas kemungkinan besar akan merekomendasikan bisnis yang menawarkan layanan prima. Dari penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif pada pengguna e-wallet. Pada penelitian ini akan membuktikan pengaruh positif atau negatif dari kualitas layanan pada pengguna e-wallet DANA di Banyumas.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wendy Suhendry (2021) yang meneliti “Minat Penggunaan E-Wallet DANA di Kota Pontianak”, memiliki perbedaan dengan penelitian ini, yaitu: 1) Peneliti sebelumnya menggunakan beberapa variabel independen, antara lain: persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan pengaruh sosial sedangkan pada penelitian ini menghilangkan variabel pengaruh sosial karena sudah sering diteliti dan hasilnya konsisten berpengaruh positif terhadap minat penggunaan ulang, kemudian menggantinya dengan variabel kualitas layanan. Alasan peneliti mengganti variabel pengaruh sosial dengan variabel persepsi kualitas layanan karena sebuah aplikasi apabila sistem yang digunakan sesuai dengan harapan pengguna maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga pengguna akan tertarik untuk menggunakan sistem tersebut (Saputro dan Sukirno, 2013). 2) Pada penelitian sebelumnya populasi yang diteliti yaitu pengguna layanan DANA di wilayah Pontianak, sedangkan dalam

penelitian ini populasinya adalah pengguna DANA di Kabupaten Banyumas. 3) pada penelitian ini menggunakan metode analisis Partial Least Square (PLS), sedangkan analisis regresi digunakan pada penelitian sebelumnya. Karena ukuran sampelnya tidak terlalu besar dan variabel-variabel dalam penelitian ini memerlukan indikator atau pernyataan untuk menjelaskannya, maka PLS merupakan alat analisis yang cocok. PLS juga memungkinkan algoritme menggunakan analisis seris Ordinary Least Square (OLS) untuk memperoleh efisiensi penghitungan algoritme. (Evi & Rachbini, 2023).

Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pengaruh dari persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi keamanan dan kualitas layanan terhadap pengguna DANA di Indonesia. Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan di atas maka judul penelitian yang akan diusung oleh peneliti adalah **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada Penggunaan DANA di Kabupaten Banyumas)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan pada sistem informasi akuntansi?
2. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan pada sistem informasi akuntansi?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan pada sistem informasi akuntansi?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan pada sistem informasi akuntansi?

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, spesifik dan mendalam maka penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabel, responden serta tahun penelitiannya. Oleh karena itu, peneliti membatasi penelitian hanya berkaitan dengan “*Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi*”. Selain itu, peneliti juga membatasi responden hanya 100 pengguna sistem informasi akuntansi yang berada di wilayah regional Kabupaten Banyumas. Untuk tahun penelitian, peneliti membatasi periode penelitian yaitu tahun 2023. Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan Rumus Slovin dalam (Hasan, 2020:81). Rumus tersebut digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 531.740 orang.

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap penggunaan pada sistem informasi akuntansi.
- b. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh positif persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan pada sistem informasi akuntansi.
- c. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh positif persepsi keamanan terhadap penggunaan pada sistem informasi akuntansi.
- d. Untuk mengetahui secara empiris pengaruh positif persepsi keamanan terhadap penggunaan pada sistem informasi akuntansi.

## 2. Manfaat Penelitian

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

### a. Bagi Akademisi

Penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu akuntansi mengenai penggunaan atas sistem informasi akuntansi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya diwakili oleh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, persepsi keamanan, dan kualitas layanan yang lebih mendalam dan spesifik.

### b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah untuk melihat berapa banyak perusahaan yang berhasil dalam praktik sistem informasi akuntansi, dan melihat faktor mana yang mendorong keberhasilan praktik sistem informasi akuntansi tersebut.

### c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang penggunaan Dana, dengan mengetahui faktor-faktor penggunaan Dana maka dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu bagian dalam perusahaan untuk mengetahui faktor apa yang mendorong keberhasilan sistem informasi.

### d. Bagi Penelitian lain

Penelitian ini diharapkan bisa membantu para peneliti selanjutnya untuk acuan dan untuk mengetahui kesalahan yang masih ada dalam

penelitian ini. Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi peneliti lain untuk lebih lanjut mempelajari dan mengembangkan mengenai masalah yang berhubungan dengan penelitian sistem informasi akuntansi.