

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan menunjukkan bahwa mereka memiliki peran penting dalam perekonomian. Perbankan yang tujuannya melayani masyarakat berperan aktif sebagai sumber kekayaan dan kekuatan bagi perekonomian suatu negara (Malloy & Lovett, 2019). Hal ini dijelaskan oleh rencana strategis sektor perbankan dalam perekonomian suatu negara untuk mengumpulkan tabungan dan mendistribusikannya kepada masyarakat umum sebagai bagian dari perbankan.

Pertumbuhan ekonomi saat ini cukup lambat karena harga bahan-bahan pokok meningkat secara tajam. Krisis ekonomi memberikan pengaruh signifikan terhadap sektor industri, yang ditandai dengan lemahnya kebutuhan pasar terhadap barang-barang industri. Untuk mengatasi kondisi tersebut, diperlukan langkah peningkatan dan revitalisasi industri, khususnya dalam menghasilkan mesin-mesin industri yang mendukung produktivitas. Tahap selanjutnya adalah meningkatkan penguasaan teknologi serta aspek teknis yang dibutuhkan dalam mendukung kegiatan industri.

Dalam konteks global saat ini, teknologi informasi (TI) menjadi alat penting yang diandalkan oleh perusahaan guna mengoptimalkan efisiensi serta efektivitas dalam pengelolaan kegiatan bisnis, operasional produksi, maupun

pemberian layanan kepada pelanggan. Fungsi teknologi informasi memiliki kontribusi penting dalam mendukung beragam aktivitas bisnis dapat dipahami sebab teknologi ini berfokus pada pengelolaan sistem informasi yang dijalankan melalui basis komputerisasi. Maka teknologi informasi menjadi sarana penting dalam mendukung kebutuhan informasi bisnis, karena mampu menyajikan data yang cepat diakses, sesuai dengan waktu yang dibutuhkan, relevan dengan kondisi perusahaan, serta memiliki tingkat akurasi yang tinggi. Dalam penyediaan informasi yang akurat, kebutuhan akan pemanfaatan komputer menjadi semakin signifikan. Bank termasuk salah satu kategori perusahaan yang memanfaatkan komputer sebagai media informasi, di mana informasi yang dihasilkan tidak hanya mendukung pengelolaan dalam proses pengambilan keputusan, tetapi juga bermanfaat bagi pihak eksternal (Yazid, 2017).

Kepuasan yang diperoleh pengguna menjadi faktor penting dalam mendukung realisasi tujuan perusahaan. Sebaliknya, apabila sistem tidak mampu memberikan kepuasan, pengguna cenderung meninggalkan sistem tersebut dan beralih pada alternatif lain (Krisdiantoro et al., 2018). Platform informasi yang digunakan untuk memiliki kualitas baik akan berdampak positif bagi penggunaannya dengan memberikan tingkat kepuasan dalam penggunaan (Krisdiantoro, 2018). Konsep mengemukakan bahwa respon *User* Pada teknologi informasi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), yang merupakan keyakinan individu yang menjadi dasar sikap dalam menentukan keputusan penerapan teknologi (Muk & Chung, 2015). Agar sistem informasi dapat berjalan efektif, pengguna perlu merasa nyaman dalam memenuhi batas

waktu yang ditetapkan serta memiliki keterampilan yang memadai untuk menginterpretasikan fungsi sistem (Stair & Reynolds, 2018). Salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan sistem informasi akuntansi adalah *User competency* atau kompetensi yang dimiliki oleh penggunanya (Daoud & Triki, 2013).

Berdasarkan pandangan Davis & Fred (1989), kualitas suatu sistem informasi ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan, yang mana teknologi komputer untuk dipahami dan dimanfaatkan. Kualitas sistem informasi menunjukkan bahwa Jika pengguna sistem informasi merasa menggunakan sistem itu tidak sulit, dimana tidak menuntut pengguna mengeluarkan usaha yang berlebihan. Kondisi ini memungkinkan mereka memanfaatkan sisa waktu untuk mengerjakan aktivitas lain yang lebih produktif dan pada akhirnya mendukung peningkatan kinerja secara total (Rukmiyati & Budiarta, 2016:118). Dalam konteks akuntansi, sistem informasi berperan strategis dalam pengelolaan data keuangan yang lebih efektif, penyajian informasi yang akurat dan sesuai kebutuhan, serta sebagai dasar pendukung keputusan sekaligus penjaga keutuhan data keuangan.

Rahmadia (2019) memaparkan Sistem informasi akuntansi diklasifikasikan sebagai salah satu bentuk sistem informasi dimana berfungsi membantu perusahaan menjalankan kegiatan operasional sehari-hari. Sistem ini menyajikan informasi akuntansi dan informasi lain mengenai proses bisnis perusahaan yang bermanfaat bagi manajemen serta pihak-pihak terkait sebagai dasar pengambilan keputusan dan kebijakan. Puspitasari & Anggadini (2011) mendefinisikan sistem

informasi akuntansi sebagai sistem yang berperan dalam mengorganisasi berbagai formulir, catatan, dan laporan secara terpadu untuk menghasilkan informasi keuangan. Informasi tersebut berguna bagi manajemen dan pimpinan dalam mengambil keputusan, serta membantu kelancaran pengelolaan perusahaan. Sistem informasi akuntansi yang efektif merupakan hasil dari sistem informasi yang dapat mengoptimalkan fungsi operasional akuntansi. Sistem berkualitas demikian akan dimanfaatkan oleh manajer sebagai alat dalam perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan (Rahmadia, 2019). Rachmawati (2016) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi ditentukan oleh sejauh mana sistem dapat menghasilkan data akuntansi yang akurat, relevan, dan terpercaya. Menurut Nurhayati (2021), kualitas sistem informasi akuntansi diukur dari kemampuannya menyediakan informasi yang relevan dan terpercaya, yang dijadikan pedoman dalam menentukan keputusan.

Saat ini, perbankan yang dimiliki oleh BUMN menjadi salah satu komponen penting dan cukup dominan dalam industri perbankan di Indonesia. Bank BUMN di Indonesia saat ini mencakup Bank Rakyat Indonesia (BBRI), Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BBNI), dan Bank Tabungan Negara (BTN). Keempat bank tersebut mendominasi industri perbankan nasional dengan jumlah nasabah yang mencapai jutaan serta aset yang bernilai ribuan triliun rupiah. Seluruh bank BUMN tersebut dikategorikan dalam Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU) IV, yaitu kelompok bank dengan kepemilikan aset di atas Rp30 triliun. Sejak era kemerdekaan, bank-bank BUMN berperan sebagai pilar utama dalam

memajukan pertumbuhan ekonomi nasional sekaligus menjadi penggerak signifikan industri keuangan di Indonesia.

Penelitian ini difokuskan hanya pada mobile banking pada Provinsi Sumatera Utara saja. Mobile Banking yang mewakili setiap bank BUMN diantaranya adalah BRI Mobile, BNI Mobile, dan Livin By Mandiri,. Mobile banking diciptakan untuk melakukan segala transaksi yang dibutuhkan nasabah melalui mobile ataupun smartphone. Fasilitas ATM (Automatic Teller Machine) memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi, antara lain melihat saldo, memindahkan dana antar rekening, serta melunasi tagihan bulanan seperti listrik dan telepon. Banyak keuntungan yang akan didapat nasabah jika memanfaatkan *mobile banking* karena dapat menghemat tenaga dan waktu selama nasabah selalu terhubung dengan jaringan internet.

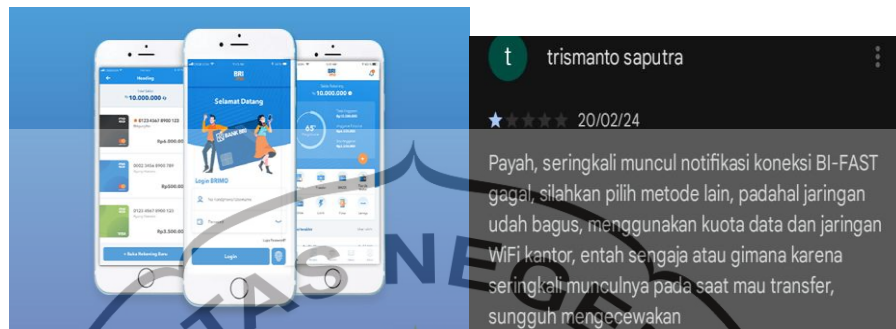
Dengan adanya *mobile banking* memberikan banyak manfaat bagi penggunanya. Kemudahan utama yang ditawarkan layanan perbankan digital adalah percepatan transaksi yang dapat dilakukan tanpa batasan ruang dan waktu. Bagi pihak bank, manfaat yang diperoleh antara lain efisiensi biaya operasional, khususnya dalam pengurangan kebutuhan pembangunan kantor cabang. Selain itu, melalui penyediaan fitur yang user-friendly serta sistem keamanan yang andal, bank mampu menarik minat nasabah baru yang membutuhkan akses layanan mobile banking.

Penelitian ini difokuskan pada tiga aplikasi *mobile banking* yang Banyak digunakan dan banyak dimanfaatkan oleh masyarakat di Indonesia, diantaranya adalah Livin by Mandiri, BNI Mobile, dan BRI Mobile. Bank Mandiri

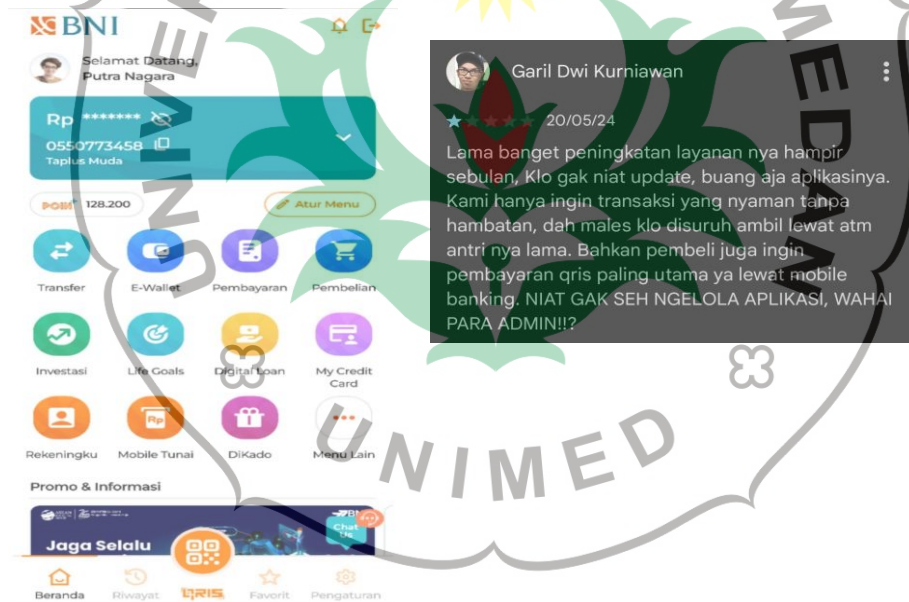
menghadirkan aplikasi *Livin' by Mandiri* sebagai inovasi terbaru dalam mendukung proses transformasi digital di industri perbankan. Aplikasi *Livin' by Mandiri* dikembangkan dengan orientasi untuk memastikan nasabah dapat bertransaksi secara lebih praktis, aman, dan nyaman. Pada kuartal I tahun 2024, volume transaksi melalui aplikasi *Livin' by Mandiri* tercatat mencapai 846 juta transaksi, atau meningkat sebesar 41,7 persen. Peningkatan tersebut turut mendorong kontribusi melalui layanan digital *Livin' by Mandiri*, perseroan memperoleh fee based income (FBI) sebesar Rp557 miliar dimana mencerminkan peningkatan pendapatan non-bunga perusahaan sebesar 25,5 persen dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.

Bank BNI memberikan fasilitas layanan *BNI Mobile*, yaitu aplikasi *mobile banking* yang dirancang untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi melalui smartphone. Pelaksanaan transaksi perbankan secara digital memberikan kemudahan yang lebih besar guna meningkatkan aksesibilitas nasabah terhadap layanan perbankan. Bank BNI, yang merupakan bank milik pemerintah pertama di Indonesia, memiliki peran ganda sebagai bank sentral dan bank umum. Kemajuan inovasi mendorong peluncuran *BNI Mobile* pada tahun 2014.

Mobile Banking terakhir adalah *BRI Mobile*. Salah satu produk sistem informasi akuntansi pada BRI adalah *Brimo*. Sejak pertama kali diluncurkan pada Februari 2019, aplikasi *BRI Mo* berhasil mencatat sekitar 2,2 juta transaksi dengan nilai penjualan mencapai Rp1,2 triliun hingga Maret pada tahun yang sama.



Gambar 1.1
Tampilan Aplikasi Brimo



Gambar 1.2
Tampilan aplikasi BNI Mo



Gambar 1.3
Tampilan aplikasi Livin ByMandiri

Fakta ini merefleksikan bahwa pencapaian transaksi dalam aplikasi tersebut terjadi pada waktu yang singkat, yaitu kurang dari satu bulan. Transfer dan pembayaran menjadi bentuk transaksi yang paling sering dimanfaatkan pengguna aplikasi, sebab memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka. Hal ini dimungkinkan karena layanan tersebut dapat diakses dengan cepat melalui aplikasi pada **smartphone**.

Kelebihan BRImo diantaranya adalah mudah digunakan, memiliki berbagai fitur transaksi dan pembayaran, memiliki fitur keamanan dan memiliki reward dan hadiah yang menarik. Sedangkan kekurangan BRImo adalah sering terjadi error saat melakukan transaksi, tidak ada sistem pembatalan transaksi, fitur chat tidak responsif, tidak bisa dilakukan di luar negeri dan biaya administrasi tinggi. Selain dari kekurangan di atas, adanya permasalahan terkait koneksi internet gagal padahal jaringan sudah bagus, pengguna juga mengeluhkan tampilan aplikasi yang sebelumnya lebih bagus dibanding tampilan yang sekarang. Pengguna juga merasa kecewa karena kualitas aplikasi lebih meburun dan memutuskan beralih ke aplikasi lain. Meskipun memperoleh rating tinggi di google playstore yaitu 4,6 dari 5 BRImo harus lebih meningkatkan kualitasnya agar penggunaanya terus meningkat.

Agar suatu produk dapat berfungsi dengan baik, kualitasnya harus terkait dengan kemampuan produk tersebut, meliputi aspek keandalan, kelengkapan, kemudahan penggunaan maupun perbaikan, ketepatan, serta nilai atribut lainnya. Produk yang berkualitas ditunjukkan melalui serangkaian atribut dan karakteristik

yang melekat pada barang atau jasa, yang berfungsi untuk memuaskan kebutuhan pengguna.

BRI juga mencatat peningkatan aktivitas transaksi berbasis digital hingga 44,2 persen, dengan kontribusi mencapai 59 persen dari keseluruhan volume transaksi. Namun pada beberapa kesempatan aplikasi Brimo juga masih sering mengalami gangguan dan kendala dalam penggunaannya dan menyebabkan banyak nasabah kecewa. Peningkatan transaksi digital pada aplikasi BRImo turut memengaruhi perilaku nasabah, yang tercermin dari menurunnya penggunaan layanan ATM sebesar 16 persen pada kuartal I/2022 dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.

Hal ini berarti banyak nasabah telah merasa puas dalam pelayanan Brimo karena banyak nasabah yang memakai Brimo menjadi sarana sistem informasi serta transaksi nasabah. Teknologi informasi telah menciptakan kemudahan dalam operasional perbankan. Dalam hal ini, tentu ada informasi yang dapat dipercaya sistem yang dapat dengan mudah diakses oleh pelanggannya, sehingga kemajuan teknologi yang saat ini menggunakan internet menciptakan Produk internet banking. Internet banking merupakan sistem informasi yang dapat membantu kebutuhan perbankan nasabah tepat waktu. Salah satu sistem penting yang dimiliki oleh perusahaan adalah sistem informasi akuntansi.

Berikut adalah data penggunaan Mobile Banking yang ada di Indonesia:

Tabel 1.1
Penggunaan Mobile Banking

Nama Aplikasi	Jumlah Download	Rating
Livin By Mandiri	10 jt+	4.0
BRI Mobile	50 jt+	4.7
BNI Mobile Banking	10 jt+	4.5

Sumber :Data diolah, 2025

Dari data yang telah disajikan di atas dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Mobile banking* yang tertinggi adalah BRI Mobile dengan jumlah pengguna lebih dari 50 juta jiwa, sedangkan penggunaan terkecil adalah *livin by mandiri* dengan rating 4.0 dan penggunanya sebanyak 10 juta pengguna.

Fenomena di atas akan menyebabkan munculnya persepsi pengguna Brimo dalam menggunakan aplikasi Brimo dan produktivitasnya dalam bertransaksi. Kepuasan pelanggan menjadi aspek utama dalam menjaga keberlangsungan usaha, karena persaingan yang semakin ketat menuntut setiap perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan pelanggan. Melihat latar belakang penelitian serta signifikansi peranan kualitas serta keandalan keamanan sistem informasi akuntansi dalam meningkatkan kepuasan pengguna di perusahaan, penulis terdorong untuk menyusun penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem *Perceived Usefulness* dan *User Competency* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris pada Pengguna Mobile Banking Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Pada fenomena ini, hasil analisis mengindikasikan bahwa mutu sistem informasi akuntansi berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan yang tinggi memicu peningkatan jumlah pengguna, sehingga sistem dapat berkembang dan bertahan lebih lama. Mengacu pada latar belakang yang

telah diuraikan sebelumnya memunculkan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Pertumbuhan ekonomi saat ini cukup lambat karena harga bahan-bahan pokok meningkat secara tajam. Termasuk sektor yang terdampak secara signifikan dari krisis adalah sektor industri, yang mengalami penurunan akibat lemahnya permintaan terhadap produk-produk industri. Oleh karena itu, pemulihan krisis pada sektor ini perlu didukung melalui perbaikan dan pengembangan industri yang mampu memproduksi mesin-mesin penunjang kegiatan industri.
2. Pengguna tidak merasa puas dengan kinerja sistem dan cenderung meninggalkan sistem yang ada. Hal ini menyebabkan pengguna sistem semakin berkurang dan pengguna beralih kepada sistem yang lebih memberi mereka keuntungan dan kepuasan dalam menggunakannya.
3. Kualitas aplikasi BRImo masih belum maksimal. Hal ini dilihat dari respon pengguna yang negatif dan kurang puas dengan kinerja pada aplikasi BRImo apalagi dengan adanya pembaruan sistem yang dianggap kurang baik dibanding kualitas sistem yang sebelumnya.

1.3 Pembatasan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah disampaikan, penelitian ini membatasi permasalahan pada:

- 1) Penelitian hanya mengambil objek penelitian pengguna mobile banking Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan

- 2) Dari semua perbankan BUMN yang ada penelitian ini hanya menggunakan BNI Mobile, BRI Mobile, dan Livin By Mandiri sebagai perbankan yang dijadikan objek penelitian
- 3) Penelitian mengambil lokasi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
- 4) Penelitian hanya mengambil sampel pada nasabah yang menggunakan aplikasi Mobile Banking periode tahun 2025 saja.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah pada studi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas sistem informasi memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan *Mobile Banking*?
- 2) Apakah *perceived usefulness* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan *Mobile Banking*?
- 3) Apakah kompetensi pengguna (*User Competency*) memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna ketika menggunakan *Mobile Banking*?

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan perumusan masalah yang ada, penelitian ini diarahkan untuk mencapai tujuan berikut:

- a) Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh kualitas sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan layanan *Mobile Banking*.

- b) Untuk mengetahui atau mendeskripsikan Pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan layanan *Mobile Banking*.
- c) Untuk menganalisis serta menggambarkan pengaruh kompetensi pengguna (*User Competency*) terhadap tingkat kepuasan dalam pemanfaatan layanan *Mobile Banking*.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil Studi ini dirancang untuk memberikan nilai manfaat bagi berbagai pihak yang memiliki kepentingan, yaitu:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi sarana pembelajaran dalam melakukan analisis terhadap sistem informasi akuntansi, khususnya yang berkaitan dengan *user competency*, kualitas sistem, serta *perceived usefulness* dalam hubungannya dengan kepuasan pengguna terhadap pengendalian internal perbankan.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini berpotensi menambah wawasan dalam pengetahuan mengenai bagaimana kualitas Keamanan sistem informasi akuntansi juga memiliki peranan yang signifikan dalam memengaruhi efektivitas pengendalian internal perusahaan.

c. Bagi Perbankan

Menjadi tolak ukur perbankan dalam meningkatkan sistem yang ada dan membantu menambah referensi bagi perbankan untuk memperbaiki

tingkat pelayanan mereka terutama dalam melakukan transaksi melalui smartphone pada *Mobile Banking*.

d. Bagi pihak lain

Hasil Studi ini bisa dijadikan sumber referensi bagi pihak yang memperdalam pengetahuan terkait Pengaruh kualitas sistem, pemahaman kegunaan oleh pengguna, serta kemampuan pengguna terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna ketika menggunakan sistem informasi akuntansi. Temuan Studi ini juga dapat dimanfaatkan menjadi bahan pertimbangan maupun rujukan untuk penelitian berikutnya.