

BAB I

PENDAHULUAN

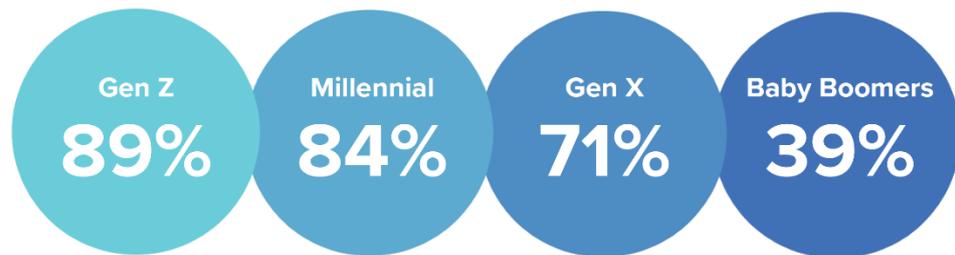
A. Latar Belakang

Di era digital seperti saat ini, dunia teknologi berkembang dengan cepat. Perkembangan teknologi informasi berbasis sistem, khususnya internet memiliki pengaruh yang besar terhadap proses bisnis di industri perbankan. Sektor perbankan merupakan industri yang memanfaatkan teknologi informasi paling besar karena didasari oleh tingkat kesadaran yang tinggi. (Monintja et al., 2024) Respon berbagai perusahaan atas berkembangnya teknologi yang sangat pesat ini di respon baik oleh pengguna teknologi, salah satunya perusahaan dibidang perbankan yang juga telah berinovasi dengan menyediakan akses yang mudah untuk memberikan layanan informasi kepada para nasabahnya. Dalam cakupan sistem informasi, kebutuhan penggunaan sistem informasi wajib bisa ditelusuri dengan baik oleh pembuat sistem supaya sistem yang diterapkan nantinya dapat memenuhi kebutuhan pengguna dari sistem tersebut (Handayani, 2023). Sistem Informasi Akuntansi yang berkembang pesat berdampak positif pada sektor perbankan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah menjadi semakin baik. dengan adanya teknologi yang maju saat ini banyak diciptakan produk-produk baru oleh bank atau lembaga keuangan yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi, salah satunya adalah *mobile banking* (Ernanto & Hermawan, 2022).

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 tentang Perbankan menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Anggraeni, 2023). Transaksi ekonomi dan keuangan digital di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan signifikan sepanjang kuartal III-2024.

Bank Indonesia (BI) mencatat, lonjakan transaksi *digital banking* sebesar 34,43 persen secara tahunan (year on year/yoy), dengan total transaksi mencapai 5.666,28 juta.

Riset IDN Research Institute mengungkap bahwa 60% dari kelompok usia ini telah beralih ke mobile banking. Sementara mayoritas dari mereka (58%) juga mengandalkan e-wallet untuk transaksi sehari-hari. Selain faktor demografis, berbagai manfaat seperti kemudahan akses, transaksi yang cepat, dan fitur-fitur inovatif juga menjadi pendorong utama peralihan ini. “Perangkat keuangan digital telah menjadi hal yang penting bagi generasi milenial dan gen Z di Indonesia, dengan empat dari lima orang kini menggunakan aplikasi keuangan digital ini,” tulis IDN Research Insitute pada rilisnya.



Gambar 1. 1
Presentase Konsumen Perbankan Digital dan Seluler

Sumber Data: <https://www.mx.com/>

72% dari semua responden mengatakan mereka lebih suka mengelola semua keuangan mereka secara daring atau melalui aplikasi seluler. Di antara berbagai kelompok usia, Generasi Z paling suka mengelola keuangan secara daring dan seluler sebesar 89%, diikuti oleh Generasi Milenial sebesar 84%. (Riset Konsumen tentang Perbankan Digital dan Seluler, 2022).

Generasi z termasuk kalangan mahasiswa telah menggunakan *mobile banking* sebagai alat transaksi utama karena kemudahan akses, transaksi yang cepat. Namun, dibalik kemudahan tersebut muncul berbagai permasalahan nyata yang merugikan pengguna. Salah satu kasus yang sempat ramai adalah pembobolan rekening nasabah melalui aplikasi *m-*

banking dengan modus SIM swap dan *phising*, seperti yang terjadi pada sejumlah nasabah BCA dan BRI pada 2023–2024, di mana korban kehilangan dana hingga puluhan juta rupiah akibat sistem keamanan yang berhasil ditembus oleh pelaku kejahatan siber. Ancaman ini diperparah oleh risiko dari aplikasi palsu (malware) yang mencuri OTP, seperti kasus “J&T Express.apk” pada awal 2023 menyebabkan korban BRI kehilangan saldo puluhan juta medium.com, cyberthreat.id Laporan tahun 2020 mencatat 495 juta serangan siber di Indonesia, hal ini mempertegas pentingnya kesadaran keamanan dalam penggunaan *mobile banking* researchgate.net.

Selain itu, masih banyak pengguna yang mengeluhkan keterlambatan respons layanan pelanggan saat menghadapi gangguan sistem atau kesalahan transaksi. Masyarakat Aceh melaporkan bahwa respon BSI Mobile sangat lambat, seperti masalah transfer, pembelian token listrik yang gagal, dan pelaksanaan *payroll* yang tidak berjalan. DPR meminta BSI meningkatkan pelayanan karena masyarakat merasa "diremehkan" oleh sistem layanan yang tidak responsif <https://infoaceh>. Masalah lain yaitu akurasi data transaksi dan ketidakstabilan sistem, Laporan Facebook/Twitter menyebut bahwa saat aplikasi seperti BCA Mobile atau Livin' Mandiri mengalami error, pengguna tidak bisa cek saldo atau transfer, tapi saldo berkurang penyebabnya adalah bug yang mengganggu keakuratan data transaksi liputan6.com . Keluhan nyata ini mendukung pentingnya meneliti kualitas layanan pelanggan dan kualitas sistem informasi akuntansi dalam *mobile banking*. Respon lambat dan akurasi data yang buruk langsung berdampak pada kepuasan dan kepercayaan pengguna, khususnya mahasiswa yang mengandalkan *mobile banking* untuk berbagai kebutuhan sehari-hari.

Peneliti melakukan penelitian dengan mengambil sampel mahasiswa UINSSC sebagai subjek penelitian untuk membedakan dari penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti menggunakan sampel tersebut karena dengan adanya persepsi bahwa Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon telah memperoleh pengetahuan dan wawasan yang

memadai terkait masalah sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem sehingga memiliki argumen yang lebih realistis mengenai kepuasan dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*.

Peneliti menggunakan mahasiswa Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon sebagai subjek penelitian karena mahasiswa termasuk kalangan generasi z yang paling suka mengelola keuangan secara daring, serta memudahkan peneliti dan mempersingkat waktu penelitian untuk mendapatkan informasi ataupun data yang diperlukan untuk penelitian. Selain itu, persepsi bahwa mahasiswa UINSSC memperoleh pengetahuan dan wawasan yang memadai terkait sistem informasi dan keuangan, sehingga memiliki argumen yang lebih realistis mengenai kepuasan dalam penggunaan *m-banking*. Peneliti memfokuskan penelitian pada kualitas sistem informasi akuntansi yaitu sistem pengolahan data-data atas seluruh transaksi melalui *m-banking*, keamanan sistem yang merupakan prosedur yang paling penting untuk mencegah pencurian data dan kerusakan sistem yang terjadi serta kualitas layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan untuk mencapai kepuasan pengguna *m-banking*, yaitu mahasiswa. Melihat beberapa kasus yang terjadi dan juga berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna M-Banking Di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon)”**

B. Identifikasi Masalah

1. Penggunaan aplikasi *mobile banking* semakin meningkat di kalangan generasi z yang mana itu termasuk mahasiswa di UINSSC, namun terdapat kendala terkait kualitas sistem informasi akuntansi, seperti akurasi data transaksi, keandalan sistem, dan kemudahan penggunaan.
2. Kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia *m-banking* juga kerap dipermasalahkan oleh pengguna. Pengguna sering mengalami respon

yang lambat dalam menangani keluhan atau kendala teknis, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mereka.

3. Masalah keamanan sistem pada aplikasi *m-banking* menjadi perhatian utama bagi mahasiswa yang khawatir terhadap keamanan data pribadi dan risiko peretasan yang dapat merugikan secara finansial.

C. Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya membahas pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* pada mahasiswa di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Responden dalam penelitian ini hanya terbatas pada mahasiswa yang menggunakan aplikasi *m-banking* dari bank yang menyediakan layanan perbankan melalui aplikasi berbasis *mobile*.
3. Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna, seperti pengalaman pengguna (*user experience*) atau kualitas jaringan internet.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon?
3. Apakah keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon?
4. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa

pengguna *m-banking* di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dan manfaat penelitian ini yaitu:

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan sistem terhadap kepuasan mahasiswa pengguna *m-banking* di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan keamanan sistem terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi berbasis *m-banking* di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat menambah wawasan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *m-banking*, khususnya sistem informasi akuntansi, kualitas sistem dan keamanan sistem yang dipakai dalam perbankan.

b. Bagi Perbankan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi serta masukan pada perbankan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan praktik di bidang sistem informasi dan kepuasan pengguna dalam sektor layanan perbankan, serta dapat menambah literatur dan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut di bidang yang sama

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN, menjelaskan mengenai latar belakang penelitian terkait pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis Mobile Banking (Studi Kasus pada Mahasiswa Pengguna M-Banking di Universitas Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon). Dalam latar belakang memuat kondisi dan fenomena serta teori yang terjadi sehingga menjadi landasan dalam pengambilan judul penelitian. Selanjutnya pada bagian ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA, menjelaskan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN, berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian atau menjelaskan tentang definisi operasional dan pengukuran variabel, data penelitian, teknik analisis data dan sistematika penulisan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN, menjelaskan tentang deskripsi obyek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam hasil temuan dan menjelaskan implikasinya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN, berisi tentang kesimpulan penelitian, implikasi dan saran.