

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, tanpa kita sadari teknologi berkembang sangat pesat, terutama pada era industri 4.0 saat ini. Handphone merupakan alat komunikasi yang tersedia pada era teknologi 4.0. Saat ini hampir semua orang mempunyai handphone, dari anak kecil sampai dengan orang tua. Dengan perkembangan teknologi dan perubahan zaman saat ini, handphone merupakan alat komunikasi yang wajib dimiliki semua orang.

Perkembangan teknologi juga sangat berpengaruh pada sistem pembayaran, sehingga dapat memperlancar aktivitas dan pekerjaan manusia menjadi lebih efisien dan produktif. Seperti dengan adanya *e-commerce*, transportasi online, *e-money*, dan sistem pembayaran melalui *Mobile Banking*.

Perkembangan dan kemajuan teknologi telah melahirkan inovasi-inovasi baru dalam perkembangan teknologi keuangan, termasuk keberadaan sistem pembayaran elektronik. Bank Indonesia mendefinisikan fintech atau financial technology sebagai hasil perpaduan antara jasa keuangan dan teknologi, yang pada akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya harus bertemu langsung untuk membayar dan membawa sejumlah uang, kini bisa melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat diselesaikan hanya dalam beberapa detik (Bank Indonesia, 2022).

Perkembangan mata uang digital dibidang perbankan tentunya mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Penerapan layanan digital di perbankan telah digunakan sejak munculnya Internet. Salah satu layanan digital di bidang perbankan adalah *Mobile banking*. *Mobile banking* sendiri lahir untuk mengikuti perkembangan industri 4.0 dengan kemudahan teknologi untuk menunjang aktivitas nasabah dalam proses transaksi. *Mobile banking* menggabungkan teknologi informasi dan aplikasi bisnis. Layanan *Mobile*

banking sendiri merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh bank dan diharapkan dapat menjamin transaksi nasabah dapat dilakukan dengan lancar dan mudah (Tarantang, Jefry, et al., 2019).

Salah satu layanan perbankan syariah *Mobile* di Indonesia adalah aplikasi *BSI Mobile* milik Bank Syariah Indonesia. *BSI Mobile* sendiri hadir setelah mergernya 3 (tiga) bank syariah besar Indonesia yaitu Bank BRI Syariah, Mandiri Syariah, dan BNI Syariah.



Sumber : sharia.republika.co.id

Gambar 1.1
Hasil Survei Pengguna Bank Syariah

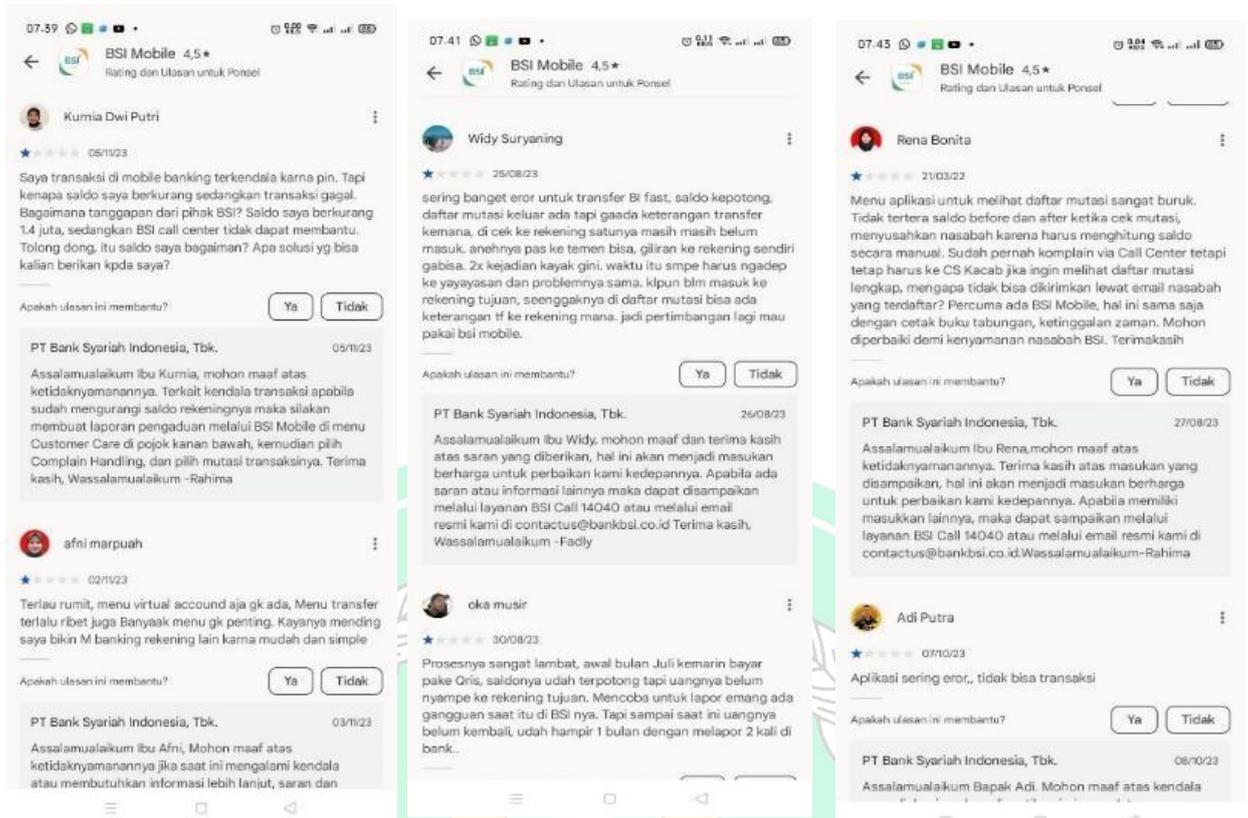
Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh republika.co.id pada 20-26 April 2023 bahwasannya Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi bank paling favorit dengan menguasai 66,57% dari jumlah nasabah bank syariah di Indonesia.

Pada web bankbsi.co.id 28 oktober 2023 mengumumkan bahwa BSI berkomitmen untuk terus berinovasi dalam layanan *BSI Mobile* dan meningkatkan kualitas layanan perbankan digital. Dengan bukti pengguna BSI

Mobile sebanyak 5,8 juta pengguna hingga Agustus 2023, atau meningkat sekitar 34% dengan jumlah pertumbuhan transaksi yang naik 43% dibandingkan dengan periode tahun sebelumnya.

Ada beberapa kemudahan dalam aplikasi BSI *Mobile* yaitu calon nasabah dapat membuka rekening secara online kemudian dapat mengunjungi BSI *Mobile* untuk mendapatkan informasi rekening lengkap (saldo, mutase dan portofolio) serta lokasi ATM dan cabang BSI. Selain itu, aplikasi ini juga dapat digunakan untuk melakukan transfer, transaksi QRIS, pembayaran tiket, asuransi, BPJS, TV kabel atau Internet dan e-commerce, tarik tunai tanpa kartu di 17.800 titik outlet Indomaret dan lebih dari 1.800 ATM BSI, pembelian voucher pulsa, PLN Prabayar, pembayaran e-money dan lain-lain dan juga bisa merencanakan semua transaksi penting. Kemudian BSI *Mobile* mempunyai fitur yang tidak dimiliki aplikasi perbankan lainnya yaitu e-mas. Dengan e-mas, nasabah bisa berinvestasi emas mulai dari Rp 50.000 atau menggadaikannya.

BSI *Mobile* tidak hanya memudahkan bertransaksi tetapi juga memudahkan ibadah nasabah sehingga membuat aplikasi ini benar-benar bermakna. Secara spesifik, aplikasi ini dapat membantu nasabah mewujudkan niat ziswaf (zakat, infaq, sedekah dan wakaf) serta menunjang ibadah rutin melalui fitur layanan Islami seperti waktu sholat, pengarahannya arah kiblat, informasi masjid terdekat, Al-Qur'an dan rencana menabung untuk pembelian hewan kurban. Intinya, layanan elektronik yang digunakan akan memudahkan berbagai aktivitas dalam bertransaksi. Namun menurut beberapa ulasan mengenai keamanan SIA (Sistem Informasi Akuntansi), persepsi manfaat, fitur layanan dan keamanan sistem aplikasi BSI *Mobile* di Playstore masih kurang bagus. Berikut beberapa ulasan BSI *Mobile* di Playstore :



Sumber : Data olahan peneliti

Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Playstore

Berdasarkan ulasan pengguna mengenai aplikasi *BSI Mobile*, ulasan terbanyak mengenai sistem informasi akuntansi, *perceived usefulness* (persepsi manfaat), fitur layanan dan kemandirian sistem. Masalah dalam kualitas sistem informasi yaitu ketika melakukan transfer *BI fast* saldo rekening sudah terpotong dan dalam daftar mutasi keluar tertera transaksi tersebut tetapi tidak ada keterangan rekening tujuannya. Kemudian permasalahan pada *perceived usefulness* (persepsi manfaat) yaitu pada saat melakukan pembayaran, prosesnya membutuhkan waktu yang sangat lama sehingga tidak efisien. Kemudian permasalahan pada fitur layanan yaitu untuk menu yang ada dalam aplikasi tersebut terlalu rumit, banyak fitur-fitur yang dibutuhkan pada zaman sekarang tetapi tidak ada dalam aplikasi seperti tidak menu *Virtual Account* (VA) dan aplikasi sering terjadi eror sehingga tidak dapat digunakan untuk bertransaksi. Kemudian permasalahan yang terakhir yaitu tentang keamanan

sistem, dalam *BSI Mobile* setiap memilih salah satu fitur, selalu harus memasukan password dan pin, disisi lain keamanannya memang sangat terjaga tetapi dampaknya yaitu pengguna banyak yang lupa password dan pin, sehingga menyebabkan terblokirnya akun *BSI Mobile*.

Fenomena mengenai hal ini juga terjadi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Berdasarkan mini riset yang telah saya lakukan bahwa mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon banyak yang menggunakan aplikasi *BSI Mobile* dibandingkan *Mobile Banking* lainnya baik itu Bank Syariah maupun Bank Konvensional. Berikut beberapa hasil mini riset yang telah dilakukan penulis :

Tabel 1. 1
Hasil Mini Riset Tentang Pengguna Aplikasi BSI Mobile

No	Nama	Semester	Apakah anda pengguna BSI Mobile?	Kendala yang sering terjadi pada aplikasi BSI Mobile
1.	Nurmala	5	Ya	Error atau aplikasi kadaluarsa.
2.	Dina Dwi Anggraeni	5	Ya	Fitur finger print susah terdeteksi.
3.	Solenah	7	Ya	Tampilan ui yang terlalu ribet dan tidak ringkas.
4.	Muhammad Fadel	7	Ya	BSI error dan tidak dapat digunakan sementara waktu.
5.	Putri Sugiharti Pramesti	7	Ya	Kendalanya sering error "Waktu penggunaan Selesai" Suka muncul di layar utama ketika klik apl tersebut, Kadang sering Gagal Tf padahal Jaringan stabil.

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan hasil mini riset yang telah dilakukan oleh penulis bahwa *BSI Mobile* banyak digunakan di kalangan mahasiswa IAIN Syekh Nurjati

Cirebon. Namun, Sebagian besar mahasiswa merasa kurang puas terhadap aplikasi BSI *Mobile* dengan alasan sering terjadi eror pada saat bertransaksi seperti gagal transfer, aplikasi tersebut tidak dapat digunakan untuk sementara waktu, keamanan sistemnya bermasalah seperti fitur *finger print* susah terdeteksi, untuk fitur layanannya yaitu tampilan *User Interface* (UI) tidak ringkas.

Kepuasan pengguna adalah salah satu keinginan setiap perusahaan, selain faktor yang penting bagi perusahaan, memuaskan pengguna dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pengguna yang puas terhadap produk atau jasa maka akan cenderung untuk terus menggunakannya atau akan menggunakan kembali pada saat dibutuhkan dikemudian hari (Sri Lestari et al, 2021).

Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Dinda (2022), menunjukkan bukti kualitas informasi akuntansi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna di aplikasi berbasis *Mobile banking*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Dona (2021), bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Findy (2020), menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Linkaja. Penelitian Khotijah (2023), menunjukkan bahwa keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile banking*.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna melalui keputusan pembelian pada toko online.

Berdasarkan hasil pengamatan dan uraian latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, *PERCEIVED USEFULNESS*, FITUR LAYANAN DAN KEAMANAN SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BSI *MOBILE*”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengguna mengeluhkan aplikasi BSI *Mobile* dengan alasan sering terjadi eror pada saat bertransaksi.
2. Terdapat keluhan oleh pengguna aplikasi BSI *Mobile* terkait kelengkapan fitur layanan dan fitur layanan tidak ringkas.
3. Kurangnya keamanan sistem untuk memberikan keamanan data dalam BSI *Mobile*.
4. Informasi akuntansi yang dihasilkan oleh sistem kurang baik dan belum tepat waktu.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan masalah, diantaranya adalah penelitian ini lebih terfokus pada pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, *perceived usefulness*, fitur layanan dan keamanan system terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi BSI *Mobile*. Kemudian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang menggunakan BSI *Mobile*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan Batasan masalah diatas, peneliti dapat menemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile*?
2. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile*?
3. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile*?
4. Apakah keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile*?

5. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi, *perceived usefulness*, fitur layanan, dan keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile*?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile*.
3. Untuk menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile*.
4. Untuk menganalisis keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile*.
5. Untuk menganalisis kualitas sistem informasi akuntansi, *perceived usefulness*, fitur layanan, dan keamanan sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile*.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan informasi dan sebagai referensi yang dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya oleh pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya mahasiswa dan pihak yang bersangkutan terkait dengan pengaruh kualitas informasi akuntansi, *perceived usefulness*, fitur layanan dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *Mobile*.

2. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada pihak perusahaan dalam mengambil keputusan agar perusahaan dapat mengevaluasi terkait dengan pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, *perceived usefulness*, fitur layanan dan keamanan

sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi *BSI Mobile*.

3. Bagi penulis

Diharapkan pada penelitian ini dapat memberikan pembelajaran dan wawasan berpikir mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, *perceived usefulness*, fitur layanan dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi *BSI Mobile*.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran dan pemahaman kepada pembaca terkait penelitian yang diuraikan. Adapun penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI, pada bab ini berisi tentang kajian variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN, pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan, tempat dan waktu pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional penelitian, data penelitian dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, pada bab ini berisi tentang isi dan hasil analisis mengenai pembahasan dalam penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP, pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian. Kesimpulan merupakan pernyataan sederhana dan memberikan jawaban langsung dalam pertanyaan dan pernyataan terkait penelitian dan bukan ringkasan. Sedangkan saran merupakan rekomendasi yang urgen terkait penelitian sesuai dengan topik permasalahan yang diteliti.