

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jika membicarakan tentang perbankan tidak asing dengan kata nasabah yang merupakan salah satu bagian penting di perbankan. Perbankan adalah adalah badan usaha yang menghimpun dana atau menyimpan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan atau kredit. Fungsi perbankan di Indonesia adalah sebagai penghimpun atau penyalur dana yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional tujuannya supaya pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional dengan peningkatan taraf hidup di Indonesia.

Nasabah merupakan nama lain dari penggunaan layanan perbankan di dalam sebuah instansi keuangan. Bisa juga orang yang mempercayakan pengolahan keuangannya dengan bank kemudian digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Di dalam nasabah mempunyai dua jenis nasabah yakni nasabah penyimpanan yang merupakan nasabah yang menempatkan dana atau asetnya pada simpanan biasa atau berjangka berdasarkan perjanjian yang telah di tandatangani oleh kedua belah pihak yaitu pelanggan dan juga instansi yang bersangkutan. Nasabah debitur yakni para nasabah instansi keuangan yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan setelah melalui proses, pengajuan, persetujuan dan juga penandatanganan perjanjian dengan pihak dari lembaga perbankan yang bersangkutan.

Kepuasan nasabah yang diberikan kepada bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Apabila nasabah puas terhadap jasa yang sudah

diberikan kepada bank, maka nasabah tidak akan berpindah ke bank lain dan akan setia ke bank tersebut. Nasabah tersebut akan mengajak saudara atau teman temannya untuk memakai bank tersebut karena jasa di berikan bank sangat baik. Jika membicarakan kepuasan nasabah pada bank, nasabah terdiri dari nasabah perorangan, nasabah bisnis, nasabah korporat, dan nasabah khusus. Dalam penelitian yang ini menggunakan nasabah perorangan contohnya seperti mahasiswa, dan nasabah yang sifatnya individu. Pada penelitian ini termasuk teori kontijensi, di mana dalam teori ini bergantung pada kepuasan nasabah. Salah satunya yakni dibidang perbankan (Purnama et al., 2018).

Negara Indonesia mulai memasuki angka 4.0 secara umum sering kali diartikan dalam berbagai konteks di beragam bidang untuk mengacu pada perkembangan tingkat teknologi, industri, atau masyarakat. Dalam konteks pembangunan ekonomi yang sangat dipengaruhi oleh teknologi digital dan masyarakat yang menekankan perubahan budaya dan sosial yang terinspirasi oleh kemajuan teknologi terbaru. Sistem Informasi Akuntansi dapat membantu dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko finansial melalui data finansial yang terekam dengan rinci. Menurut Sawitri (2019), Era digital telah mendorong dunia menuju revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan perpaduan teknologi yang mendobrak batasan antara fisik, digital, dan biologis. Hal ini ditandai dengan hadirnya kemajuan teknologi baru yang signifikan di beberapa bidang, antara lain robotika, kecerdasan buatan, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Ningsih (2018), Pemahaman tentang revolusi merujuk pada perkembangan sosial dan kebudayaan yang terjadi dengan cepat dan memiliki keterkaitan dengan aspek-aspek dasar

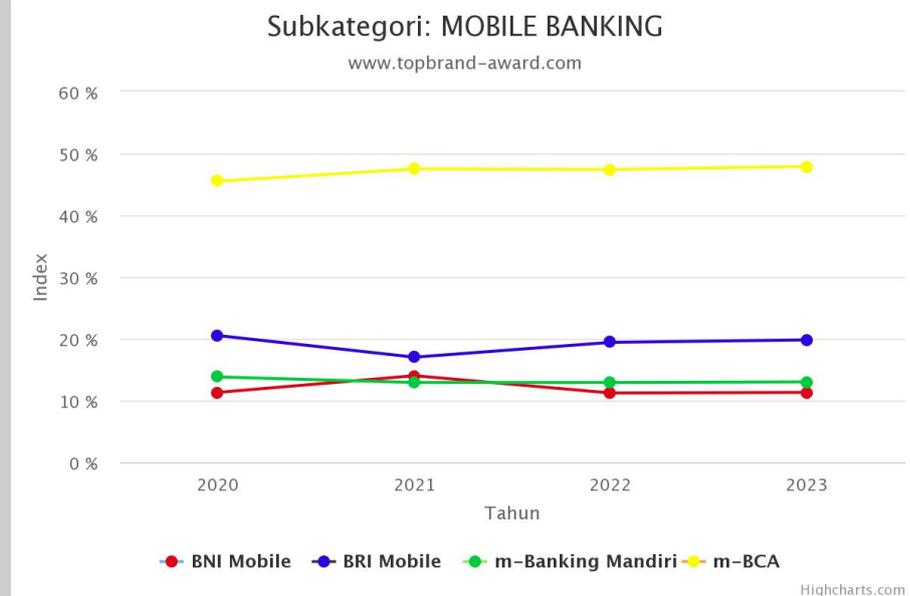
kehidupan masyarakat. Sementara itu, revolusi industri menggambarkan transformasi ekonomi yang berlangsung dengan cepat, yaitu peralihan dari ekonomi agraris ke ekonomi industri yang menggunakan mesin dalam mengubah cara kerja manusia dari tangan menjadi mesin. Era 4.0 menandai pertumbuhan teknologi yang sangat pesat, yang mempermudah akses terhadap informasi. Dampak dari pertumbuhan teknologi yang sangat pesat ini juga memengaruhi sistem pembayaran dalam menjalankan transaksi bisnis, terutama dalam menjaga berkelanjutan hubungan bisnis antara pihak-pihak yang terlibat, (Tarantang et al., 2019).

Teknologi digital, terutama internet, memiliki pengaruh yang signifikan pada ekonomi digital. Ekonomi digital memberikan inovasi-inovasi baru dalam aspek berbisnis, berinteraksi dengan pelanggan, dan menciptakan sumber pendapatan. Pertumbuhan yang pesat dalam era ekonomi digital mengubah seluruh transaksi menjadi bergantung pada teknologi, dan model bisnis digitalisasi semakin beragam untuk memudahkan pencapaian pertukaran ekonomi para pengusaha (Tambunan & Padli Nasution, 2022). Pada konteks ini, kebanyakan nasabah di era digital saat ini cenderung memilih layanan *mobile banking* untuk melakukan transaksi, mengingat bahwa layanan tersebut dapat diakses melalui smartphone para nasabah. Sementara itu, berbicara mengenai dampak ekonomi digital, terdapat aspek-aspek positif dan negatif yang perlu dipertimbangkan.

Menurut Maria & Widayati (2020), dampak yang menguntungkan adalah peningkatan kapasitas individu dalam sektor industri melalui teknologi yang meningkatkan jenis produksi dan pengelolaan usahanya. Individu dapat dengan lebih mudah mengakses informasi dan melakukan transaksi dari jarak jauh,

sehingga mempermudah akses ke beragam layanan. Teknologi modern juga berperan dalam meningkatkan perekonomian melalui dukungan penuh dari layanan perbankan untuk transaksi tunai.

Kepuasan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* adalah kejadian yang muncul ketika nasabah merasa puas dengan layanan perbankan. Hal ini merupakan indikator penting dalam dunia perbankan, karena pelanggan yang puas dengan fasilitas yang diberikan oleh perbankan membuat nasabah menjadi lebih percaya.



Sumber: www.topbrand-award.com (2023)

Gambar 1. 1 Grafik Indeks pada Kategori pengguna *Mobile Banking* di Indonesia (2020-2023)

Gambar 1.1 menunjukkan tentang presentase penggunaan *mobile banking* untuk 4 bank sejak tahun 2020-2023. Dapat dilihat dari 4 bank tersebut bank BCA menduduki posisi paling atas secara konsisten di tiap Tahun dibandingkan dengan ketiga bank yang lainnya. *Mobile banking* BCA konsisten memperoleh tingkat presentase pengguna pada angka 40% ke atas meskipun mengalami fluktuasi pada

tahun 2020-2021 di saat pesaing mendapatkan presentase di kisaran angka 11%-21%. Maka perlu adanya penelitian unuk melihat berbagai elemen yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* BCA.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah *mobile banking* adalah kualitas sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi melibatkan kecerdasan dalam menyediakan informasi akuntansi, yang merupakan proses identifikasi, pengumpulan, dan penyimpanan data, serta pengembangan, pengukuran, dan komunikasi informasi. Dalam definisinya, akuntansi dapat dianggap sebagai suatu sistem informasi, di mana sistem informasi akuntansi mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data akuntansi dan lainnya untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Berinteraksi dengan sistem informasi akuntansi menjadi salah satu aktivitas kunci akuntan, sementara kegiatan lainnya termasuk perancangan sistem informasi dan peningkatan proses bisnis (Abu-Raqabeh, 2018). Sistem informasi akuntansi terlibat pada aspek manajemen informasi finansial, hal ini meliputi pencatatan transaksi finansial, yang mencakup catatan semua transaksi finansial seperti penjualan, pembelian, pengeluaran dan penerima kas. Menurut Asmana (2022), kepuasan nasabah dalam sistem informasi akuntansi diharapkan dapat mendukung penyajian informasi keuangan ataupun non keuangan secara akurat dan tepat waktu. Hal ini dapat berdampak besar pada hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan nasabah. Peran penting sistem informasi ini dikonfirmasi oleh penelitian terdahulu yang menemukan bahwa sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas sistem

informasi akuntansi (Purnama et al., 2018; Rapina et al., 2021; Shaikh et al., 2023). Namun di sisi lain, terdapat penelitian yang tidak menemukan pengaruh atas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* (Muchandigona & Kalema, 2023).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah *mobile banking* adalah kemudahan penggunaan *mobile banking*. Kemudahan penggunaan *mobile banking* menciptakan pengalaman yang lebih baik untuk nasabah dalam hal waktu yang bisa meningkatkan kepuasan nasabah. Kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking* dalam perbankan menciptakan pengalaman yang lebih baik untuk nasabah, pada waktu yang telah ditentukan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Persepsi kemudahan penggunaan dapat didefinisikan sebagai, sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan memberikan dampak yang dilakukannya (Pranoto & Setianegara, 2020). Kemudahan penggunaan *mobile banking* ini memiliki peran penting dikonfirmasi oleh penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kualitas keamanan *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* (Pranoto & Setianegara, 2020; Fernos & Alfadino, 2021; Hery Subowo et al., 2023). namun sebaliknya, terdapat penelitian yang tidak menemukan pengaruh atas kepuasan nasabah terhadap kemudahan penggunaan *mobile banking* (Veonnita & Rojuaniah, 2022).

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah keamanan *mobile banking* karena dapat meningkatkan rasa kepercayaan untuk memakai aplikasi *mobile banking* tersebut. Faktor yang memicu timbulnya rasa kepercayaan

terhadap nasabah, yakni sebuah kebijakan atau keamanan pada aplikasi *mobile banking* yang diberlakukan. Dalam penelitian terdahulu diketahui bahwa keamanan dalam *mobile banking* ditemukan berpengaruh terhadap kualitas keamanan *mobile banking* (Li et al., 2021). Sementara itu terdapat penelitian yang tidak menemukan pengaruh atas kualitas keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* (Tedjokusumo & R. Murhadi, 2023). Sedangkan menurut Otoritas Jasa Keuangan (2015:14) layanan perbankan seluler memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi keuangan menggunakan *ponsel* atau *smartphone* mereka, nasabah bisa merahasiakan pin yang tidak tersimpan pada *ponsel*, nasabah juga harus memperhatikan notifikasi *email* dari bank supaya keamanan *mobile banking* terjamin

Teori kontijensi merupakan penggunaan dari sistem akuntansi manajemen yang tergantung pada konteks *setting* organisasi dimana sistem tersebut diterapkan. Semakin baik sistem pengendalian dan sistem akuntansi manajemen maka semakin meningkatnya sistem organisasional (Narsa 2008:3). Pada penelitian terdahulu terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah penggunaan *mobile banking*, di antaranya pengaruh sistem informasi akuntansi, kemudahan penggunaan, dan kualitas keamanan *mobile banking*. Grand Theory yang digunakan pada penelitian ini yakni teori kontijensi di mana dalam penelitian teori kontijensi dijelaskan bahwa untuk satu tingkat *performance* dan *financial performance* yang lebih baik perlu adanya kecocokan antara *management control system* yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dengan strateginya grand theory juga memiliki penjelasan bahwa bahwa teori yang mendominasi organisasi,

sistem pengendalian, kinerja dan strategi manajemen teori kontijensi juga dapat dijelaskan bahwa kinerja organisasi merupakan konsekuensi *fit* atau kesesuaian antara dua atau lebih faktor-faktor kontekstual seperti; faktor pengendalian dan faktor teknologi (Dio Lavarino & Wiyli Yustanti, 2016).

Dalam konteks ini, strategi BCA selalu meningkatkan keamanan misalnya dengan selalu memberikan edukasi terkait praktik keamanan kepada nasabah dan menggunakan teknologi keamanan terbaru supaya transaksi aman dan BCA menjalin kemitraan dengan perusahaan teknologi finansial (*fintech*) atau mengadopsi teknologi terbaru untuk meningkatkan fungsionalitas dan efisiensi *mobile banking*. penerapan manajemen control systemnya dalam mengukur kepuasan nasabah dengan memantau selalu transaksi nasabah secara teratur untuk mendeteksi aktivitas yang mencurigakan atau potensi resiko keamanan, dan melakukan pelaporan secara berkala terkait kinerja *mobile banking* termasuk tingkat penggunaan, kepuasan nasabah dan keamanan sistem.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu terdapat ketidak konsistenan hasil maka dilakukan penelitian kembali pada bank BCA dengan judul Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA bahwa Bank BCA adalah Bank terbesar yang digunakan oleh warga Asia dan dipercaya untuk melakukan sebuah transaksi yang meliputi suatu proses umumnya Bank. Untuk itu penelitian ini bermaksud untuk mengkonfirmasi mana yang merupakan faktor tertentu atau faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank.

Kepuasan nasabah terhadap penggunaan mobile banking adalah kejadian yang muncul ketika nasabah merasa puas dengan layanan perbankan. Hal ini dapat disimpulkan merupakan indikator yang penting dalam dunia perbankan, karena pelanggan yang puas dengan fasilitas yang diberikan oleh perbankan membuat nasabah menjadi lebih percaya.

Alasan penulis menggunakan penelitian ini karena berkaitan langsung dengan perkembangan teknologi perbankan dalam dunia perbankan, serta memberikan wawasan bagi para nasabah untuk menggunakan *mobile banking* yang telah disediakan oleh pihak bank. Dalam aplikasi *mobile banking* dapat memudahkan para nasabah untuk melakukan transaksi seperti melihat saldo, mutasi rekening, dan laporan transaksi tanpa ada batasan waktu yang memungkinkan pemantauan keuangan yang lebih menjadi baik. Selain itu, alasan penulis memilih responden mahasiswa akuntansi karena, penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa akuntansi mengenai penggunaan *mobile banking* bank BCA serta ingin mengetahui pendapat dari mahasiswa akuntansi yang seyogyanya memahami fungsi utama dan yang seharusnya dari *mobile banking*.

Pada penelitian ini penulis mengharapkan pembaca dapat mengambil informasi mengenai bagaimana kepuasan nasabah meningkatkan layanan atas kinerja bank serta nasabah yang puas dengan dengan layanan *mobile banking* cenderung lebih setia dan memilih untuk tetap menggunakan produk dan layanan perbankan yang disediakan oleh bank tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini memiliki 3 pertanyaan penelitian yaitu:

- a. Apakah kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh pada kepuasan nasabah bank BCA?
- b. Apakah kemudahan penggunaan *mobile banking* berpengaruh pada Kepuasan nasabah bank BCA?
- c. Apakah kualitas keamanan *mobile banking* berpengaruh pada kepuasan nasabah bank BCA?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi pada kepuasan nasabah bank BCA
- b. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan *mobile banking* pada kepuasan nasabah bank BCA
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas keamanan *mobile banking* pada kepuasan nasabah bank BCA

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Teoretis

Sebagai tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi, kemudahan penggunaan,

dan kualitas keamanan berbasis *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah

2. Aspek Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dipahami pihak lain tentang pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kemudahan penggunaan, dan keamanan *mobile banking* memengaruhi kepuasan nasabah.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi dalam penyajian untuk penelitian yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam menyusun penelitian ini, sistematika yang digunakan penulis yang terdiri dari lima bab diuraikan secara singkat sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi uraian tentang pendahuluan dan merupakan bagian proposal yang terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai pembahasan penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode

pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini membahas mengenai gambaran subyek penelitian, analisis data dan dilanjutkan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan, saran dan keterbatasan.