

# BAB I LATAR BELAKANG

## 1.1. Latar Belakang

Pandemi *Covid-19* telah mempercepat adopsi digital di Indonesia. Ruang inovasi dalam industri perbankan tidak menjadi halangan untuk berkreaitivitas dan berinovasi, meskipun industri perbankan memiliki banyak regulasi yang ketat. Penggunaan *platform* digital untuk layanan perbankan dapat meningkatkan efisiensi bank dan penggunanya. Efisiensi ini dapat berupa penghematan waktu, tenaga dan biaya. Hal ini sejalan dengan kebutuhan perbankan para milenial yang sudah terbiasa menggunakan teknologi untuk memenuhi kebutuhannya (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022).

Saat ini dominasi generasi milenial (Y) dan Gen Z di Indonesia sering disebut dengan istilah “*demographic rewards*”, sehingga anggapan tersebut merupakan peluang bahkan pangsa pasar yang menggiurkan terhadap pasar digital (Adnan & Aiyub, 2020). Biasanya, Generasi Y dan Z dicirikan sebagai *tech-savvy* yang tetap terhubung secara digital dengan berbagai jenis pasar digital (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022). Akibatnya, generasi milenial dipandang sebagai pengguna teknologi yang percaya diri yang merasa dapat berkembang pesat berdasarkan informasi yang tersedia secara online. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa populasi Milenial (Generasi Y) mencapai 25,87%, sedangkan Generasi Z mencapai 27,94% dari total populasi 270,2 juta jiwa di Indonesia pada tahun 2020 (Jayani, 2021). Angka tersebut menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Indonesia saat ini berada pada tahap dimana penduduk sudah nyaman dengan teknologi digital.



**Gambar 1.1.**  
**Hasil sensus penduduk 2020**

Sumber : (Humas BPS, 2021)

Akselerasi perbankan digital di Indonesia cukup tinggi tercermin dari pertumbuhan jumlah platform perbankan digital di Indonesia yang semakin meningkat jumlahnya. Inovasi perbankan digital telah muncul di Indonesia seiring dengan perkembangan teknologi yang terjadi. Saat ini banyak platform perbankan digital baru yang mulai menunjukkan eksistensinya di Indonesia, beberapa di antaranya adalah *LINE Bank*, *Bank Jago*, *Bank Neo Commerce* dan *blu BCA Digital*. Bank digital baru ini menawarkan banyak fitur baru yang unik dan memiliki antarmuka yang lebih segar dan terkini daripada aplikasi mobile banking atau aplikasi perbankan online umum (Cupian *et al.*, 2022). Transaksi pada produk perbankan digital mendorong penggunaan uang elektronik lebih dari sebelumnya. Selain tampilan yang menarik dan fitur yang unik, *brand image* platform perbankan digital baru ini juga baik karena secara umum mereka memiliki pengalaman bisnis yang baik dan ada juga yang bekerja sama dengan bisnis yang dianggap besar dan dikenal masyarakat. Hal ini telah menyebabkan banyak perusahaan rintisan berteknologi tinggi dalam beberapa tahun terakhir masuk ke sektor

keuangan dengan memanfaatkan kekurangan layanan perbankan tradisional yang terkadang sudah ketinggalan zaman karena peraturan, struktur, budaya, dan struktur perusahaan industri yang terbatas (Cupian *et al.*, 2022) Banyaknya perusahaan teknologi yang masuk ke sektor keuangan akan menjadi ancaman bagi lembaga keuangan yang ada, khususnya bank tradisional. Munculnya perbankan digital akan menjadi adaptasi baru bagi perbankan tradisional untuk mampu menghadapi perubahan dan ancaman yang muncul.

Inovasi bank digital mengalami penurunan karena memiliki fitur yang terbatas. Melalui survei Aplikasi beberapa aplikasi mobile banking BNI telah diunduh oleh 10 juta pengguna di *Play Store* dengan rating 3,7 dengan 197.790 review. Dengan rating di bawah 4 berarti masih banyak nasabah yang menyatakan ketidakpuasan terhadap aplikasi *mobile banking*. Banyak nasabah yang mengeluhkan benefit aplikasi mobile banking yang tidak mereka terima karena sulitnya mengakses aplikasi mobile banking (Bahring, 2023). Fitur layanan yang tersedia juga sulit diakses, sehingga nasabah sering mengalami kesalahan transaksi. Sebesar apapun kekurangan pada Aplikasi *Mobile Banking* harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap Aplikasi *Mobile Banking*.

Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan Bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia. Bank ini didirikan 5 juli tahun 1946. Saat ini BNI mempunyai 914 kantor cabang di Indonesia dan lima diluar negeri. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Saat ini mempunyai sembilan anak perusahaan. Bank BNI merupakan bank BUMN milik pemerintah, sehingga aman karena dijamin oleh pemerintah. Keunggulan Bank BNI dibanding dengan bank-bank yang lain yaitu memiliki pelayanan yang baik, produk-produk yang ditawarkan bisa diandalkan, bank yang patuh terhadap peraturan pemerintah, penerapan suku bunga yang standar, jasa perkreditan maupun jasa penyimpanan uang yang tersedia sangat baik, dan memiliki kantor cabang yang banyak diberbagai daerah.

Perancangan antarmuka pengguna (*user interface*) merupakan salah satu hal yang penting karena berperan sebagai jembatan antara pengguna dengan sistem komputer. Kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di bank digital menjadi salah satu faktor yang menentukan keberlanjutan pengguna dalam menggunakan aplikasi digital. Penelitian menunjukkan bahwa bank harus merancang dan mengimplementasikan antarmuka pengguna dengan cara yang paling nyaman, seperti penggunaan bahasa fungsional yang efektif, ikon dan tombol pada fitur sehingga pelanggan dapat dengan mudah menggunakannya (Iqbal *et al.*, 2021). Antarmuka pengguna (*user interface*) adalah bagian visual dari situs web, aplikasi perangkat lunak, atau perangkat perangkat keras yang menentukan bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi situs web dan bagaimana informasi ditampilkan di layar (Iqbal *et al.*, 2021). Antarmuka pengguna itu sendiri menggabungkan konsep desain visual, desain interaksi, dan infrastruktur informasi (Putra & Ginting, 2022). Tujuan dari *user interface* adalah untuk meningkatkan *usability* dan *user experience* (Simatupang *et al.*, 2020). Penelitian lain menunjukkan bahwa yang perlu diperhatikan dalam desain antarmuka pengguna adalah area interaksi disesuaikan dengan penggunaan yang tinggi, ukuran font yang digunakan dan audio untuk membantu pengguna tunanetra yang parah (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022). Antarmuka pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap preferensi pembelian masyarakat (A'yuni & Chusumastuti, 2021). Namun hal ini berbeda dengan hasil penelitian (Nisa & Wardani, 2020) yang menunjukkan bahwa salah satu bank digital di Indonesia belum sepenuhnya dianut oleh masyarakat dalam aplikasi layanannya sehingga menyebabkan *Gaps* pada hasil pencarian perlu dikaji lebih lanjut.

Salah satu sistem yang ada dalam suatu perusahaan adalah sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai sarana untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi yang berkembang pesat yang akan mempengaruhi sistem informasi yang diselenggarakan oleh unit bisnis (Wardhana, 2016) Lingkungan bisnis tercermin dalam

populasi, akses pasar, kebutuhan pelanggan, tanggung jawab sosial, ekologi dan peraturan pemerintah. SIA dalam dunia perbankan berkembang dengan sangat cepat yang menyebabkan tingkat pelayanan kepada nasabah yang semakin baik. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena mereka berhadapan langsung dengan nasabah. (Rahayuni, 2022) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Mobile Banking. Mengatakan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap pengguna bank digital.

Kualitas layanan adalah bentuk evaluasi tingkat layanan perusahaan. Menurut (Tjiptono & Fandy, 2015) Kualitas didefinisikan sebagai kondisi yang berkaitan dengan produk, jasa, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah kata yang biasa digunakan oleh penyedia layanan untuk memastikan kualitas yang layak. Pelayanan yang baik juga mendukung kualitas atau kualitas dari bisnis itu sendiri karena bisnis ingin dapat memuaskan pelanggan sehingga dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan.

Berdasarkan pemaparan diatas berdasarkan fenomena permasalahan maka peneliti ingin meneliti judul penelitian sebagai berikut: “Pengaruh *User Interface*, sistem informasi akuntansi, dan kualitas pelayanan terhadap Minat Penggunaan Bank Digital”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan dan di permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *User Interface* terhadap Minat Penggunaan Bank Digital?
2. Apakah terdapat pengaruh Sistem informasi akuntansi terhadap Minat Penggunaan Bank Digital?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat Penggunaan Bank Digital?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang di jelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini ada sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh *User Interface* terhadap Minat Penggunaan Bank Digital.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap Minat Penggunaan Bank Digital.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap Minat Penggunaan Bank Digital.

### 1.4. Manfaat Penelitian

- a. Bagi penelitian  
Dengan adanya penelitian ini diharap bisa menambah ilmu pengetahuan dan menerapkannya di bidang yang diambil yaitu bidang akuntansi perbankan.
- b. Bagi perusahaan  
Dengan dibuatnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan referensi bagi bank BNI cabang Surabaya
- c. Bagi peneliti lain  
Dengan hasil penelitian ini saya harap dapat menjadi referensi bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya sebagai rujukan.

### 1.5. Sistematis Penulisan Skripsi

Penelitian ini disajikan dengan sistematis yang telah ditentukan yaitu 5 bab, dan dimana 5 bab tersebut saling berkaitan satu sama lain, bab tersebut terdiri dari:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang yang melandasi pemikiran atas penelitian yang di mulai dari apa saja masalah yang akan di rumuskan, tujuan dari penelitian, manfaat yang ingin di capai dan sistematika yang akan digunakan tersebut.

#### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu yang sejenis, teori berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, kerangka pemikiran serta hipotesis dari penelitian ini.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini meliputi rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sample, data dan metode pengumpulan data secara teknik analisis data

### **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian, analisis data dan pembahasan mengenai hasil dari penelitian.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.