

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

1.1. Penelitian Terdahulu

Dalam menyempurnakan penelitian ini, penelitian ini menggunakan landasan dari penelitian terdahulu yang dapat mendukung dan memperkuat analisis baru yang akan dilakukan. Adapaun jurnal pendukung dari penelitian terdahulu yang dirujuk adalah berkaitan dengan judul penelitian, yaitu pengaruh *User Interface*, *Brand Image*, fitur, dan *Digital Literasi* terhadap Minat Penggunaan Bank Digital.

1. Nengsy, (2018)

Nengsy, (2018) telah melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Penggunaan Teknologi Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perbankan Di Tembilahan.” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui istem informasi akuntansi dan penggunaan teknologi informasi akuntansi terhadap kinerja manajerial pada perbankan di Tembilahan. objek penelitian adalah pengguna bank yang ada di kota tembilahan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 35 responden. metode pengambilan sampel *purposive sampling* dan Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sistem informasi akuntansi dan penggunaan teknologi informasi akuntansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Manajerial Pada Perbankan Di Tembilahan.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

Variabel bebas yang digunakan sama yaitu sistem informasi akuntansi

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

1. Variabel bebas yang berbeda adalah menggunakan pengguna teknologi informasi akuntansi
2. Objek penelitian penelitian terdahulu adalah seluruh pengguna bank di kota tembilahan sedangkan penelitian sekarang menggunakan pemuda generasi Z pengguna *mobile banking*

2. Islamiyah et al., (2020)

Islamiyah et al., (2020) telah melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemanfaatan, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Penggunaan E-Money Gopay di Jawa Tengah” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kemanfaatan, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Penggunaan E-Money Gopay di Jawa Tengah. Obyek penelitian yang digunakan Penggunaan E-Money Gopay di Jawa Tengah. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 100 responden. metode pengambilan sampel *purposive sampling* dan Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini telah menunjukkan bahwa, Secara parsial variabel benefit dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat, namun variabel service quality tidak berpengaruh signifikan terhadap minat.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

1. Variabel bebas yang digunakan sama yaitu kualitas pelayanan
2. Sama Menggunakan objek penggunaan digital

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

Variabel bebas yang digunakan penelitian terdahulu hanya benefit dan promosi sedangkan penelitian sekarang menggunakan ketersediaan *user interface*, sistem informasi akuntansi dan kualitas pelayanan

3. Wirapraja & Aribowo, (2021)

Wirapraja & Aribowo, (2021) telah melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Tampilan Antar Muka Terhadap Minat Beli Pelanggan *M-Commerce* (Studi Kasus Pelanggan *Go-Food*)” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Tampilan Antar Muka Terhadap Minat Beli Pelanggan *M-Commerce* (Studi Kasus Pelanggan *Go-Food*). Obyek penelitian yang digunakan pengguna *gofood*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 105 responden. metode pengambilan sampel *purposive sampling* dan Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini telah menunjukkan bahwa, Tampilan Antar Muka berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Pelanggan *M-Commerce*.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

1. Variabel bebas yang digunakan sama yaitu *user interface*

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

1. Variabel bebas yang digunakan penelitian terdahulu hanya *user interface* sedangkan penelitian sekarang menggunakan ketersediaan *user interface*, sistem informasi akuntansi dan kualitas pelayanan.
2. Objek penelitian terdahulu menggunakan pelanggan *Go-food*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan bank digital BNI di surabaya

4. Tandy & Hidayatullah, (2021)

Tandy & Hidayatullah, (2021) telah melakukan sebuah penelitian yang berjudul “*The Effect of User Experience on Donation Interest through The Digital Wallet Applications.*” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *user interface* berpengaruh terhadap minat donasi *digital wallet* aplikasi. Objek penelitian ini adalah pengguna Aplikasi dompet digital dari Gopay, OVO, DANA dan LinkAja untuk guru dan staf yang bekerja di SMKN 1 Kota Jambi. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 118 responden. metode pengambilan sampel *purposive sampling* dan Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini telah menunjukkan bahwa, terdapat pengaruh kemudahan, keamanan, kenyamanan dan desain antarmuka pengguna terhadap minat yang dibawa ke pengguna melalui *aplikasi e-wallet* Gopay, OVO, DANA dan LinkAja. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

Variabel bebas yang digunakan sama yaitu *user interfance*

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

1. Variabel bebas yang berbeda adalah menambahkan variabel kemudahan, keamanan, dan kenyamanan.
2. Objek penelitian penelitian terdahulu adalah pengguna Aplikasi dompet digital dari Gopay, OVO, DANA dan LinkAja untuk guru dan staf yang bekerja di SMKN 1 Kota Jambi sedangkan penelitian sekarang menggunakan pemuda generasi Z pengguna *mobile banking*

5. Putri & Ginting, (2021)

Putri & Ginting, (2021) telah melakukan sebuah penelitian yang berjudul “*The Influence of E-Service Quality and Relational Marketing on E-Satisfaction in*

Using Mobile Banking through User Experience at Bank Syariah Mandiri Medan Petisah Branch Office.” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan dan hubungan marketing Terhadap Kepuasan *Online Menggunakan Layanan Mobile Banking Melalui User Experience* Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Petisah. objek penelitian adalah pengguna Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Petisah. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 315 responden. metode pengambilan sampel *purposive sampling* dan Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan hubungan marketing berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kualitas layanan dan hubungan marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pengguna. Kualitas pelayanan dan hubungan marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan online melalui pengalaman pelanggan. .

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

Variabel bebas yang digunakan sama yaitu kualitas pelayanan

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

1. Variabel bebas yang berbeda adalah menggunakan kualitas layanan dan hubungan marketing
2. Variabel mediasi yang digunakan adalah pengalaman pengguna

3. Objek penelitian penelitian terdahulu adalah seluruh pengguna Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Petisah sedangkan penelitian sekarang menggunakan pemuda generasi Z pengguna *mobile banking*

6. Marthauli et al., (2021)

Marthauli et al., (2021) telah melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bca Mobile Di Wilayah Jabodetabek.” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ketersediaan fitur layanan berpengaruh terhadap pengguna *mobile banking* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengguna *mobile banking*. objek penelitian adalah pengguna *mobile banking* BCA Jabodetabek. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 100 responden. metode pengambilan sampel *purposive sampling* dan Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ketersediaan fitur layanan dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BCA Mobile di wilayah Jabodetabek.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

Variabel bebas yang digunakan sama yaitu kualitas pelayanan

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

1. Variabel bebas yang berbeda adalah menggunakan ketersediaan fitur pelayanan

2. Objek penelitian penelitian terdahulu adalah seluruh pengguna *mobile banking* BCA Jabodetabek sedangkan penelitian sekarang menggunakan pemuda generasi Z pengguna *mobile banking*

7. Putra dan Ginting, (2022)

(Putra & Ginting, 2022) telah melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Analisa factor-faktor yang mempengaruhi minat generasi Z dalam menggunakan aplikasi bank digital indonesia” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui brand image berpengaruh terhadap minat pengguna *mobile banking*, pengaruh *user interface* berpengaruh terhadap minat pengguna *mobile banking*, dan pengaruh ketersediaan fitur berpengaruh terhadap minat pengguna *mobile banking*. Obyek penelitian yang digunakan masyarakat generasi Z. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 119 responden. metode pengambilan sampel *purposive sampling* dan Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian (Putra & Ginting, 2022) telah menunjukkan bahwa, *brand image* berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna *mobile banking*, Pengaruh *user interface* berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*, dan Pengaruh fitur tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

1. Variabel bebas yang digunakan sama yaitu *user interface*
2. Sama Menggunakan objek penggunaan *mobile banking* generasi Z

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

Variabel bebas yang digunakan penelitian terdahulu hanya ketersediaan fitur, *brand image*, dan *user interface* sedangkan penelitian sekarang menggunakan *user interface*, sistem informasi akuntansi, dan kualitas layanan

8. Dewi & Romadhina, (2022)

Dewi & Romadhina, (2022) telah melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Pluit Selatan.” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Objek penelitian ini adalah Karyawan Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Pluit Selatan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 57 responden. metode pengambilan sampel *purposive sampling* dan Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini telah menunjukkan bahwa, sistem informasi akuntansi dan pelatihan profesional berpengaruh terhadap efisiensi kerja pegawai secara simultan, sistem informasi akuntansi berpengaruh secara parsial terhadap efisiensi kerja pegawai dan pelatihan profesional berdampak terhadap kinerja pegawai.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

Variabel bebas yang digunakan sama yaitu sistem informasi akuntansi

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

1. Variabel bebas yang berbeda adalah menambahkan variabel pelatihan profesional

2. Objek penelitian penelitian terdahulu adalah Karyawan Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Pluit Selatan sedangkan penelitian sekarang menggunakan pemuda generasi Z pengguna *mobile banking*

9. Rahayuni, (2022)

Rahayuni, (2022) telah melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Mobile Banking” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *mobile banking*. Obyek penelitian yang digunakan pengguna bank digital Jatim, Bank Mandiri, BCA, BNI, dan BRI. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 73 responden. metode pengambilan sampel *purposive sampling* dan Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini telah menunjukkan bahwa, sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *mobile banking*, Pengaruh , kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *mobile banking*, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *mobile banking*, dan kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna *mobile banking*.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

1. Variabel bebas yang digunakan sama yaitu sistem informasi akuntansi dan kualitas pelayanan
2. Sama Menggunakan objek penggunaan *mobile banking*

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

Variabel bebas yang digunakan penelitian terdahulu hanya Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan sedangkan penelitian sekarang menggunakan ketersediaan *user interface*, sistem informasi akuntansi dan kualitas pelayanan

10. Izzuddin & Ilahiyyah, (2022)

(Izzuddin & Ilahiyyah, 2022) telah melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh *User Interface*, *Brand Image*, dan *Digital Literasi* terhadap Minat Penggunaan Bank Digital.” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *user interface* berpengaruh terhadap minat pengguna *mobile banking*, pengaruh brand image berpengaruh terhadap minat pengguna *mobile banking*, pengaruh digital literasi berpengaruh terhadap minat pengguna *mobile banking*. Objek penelitian ini adalah Generasi Z dan Y. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 120 responden. metode pengambilan sampel *purposive sampling* dan Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022) telah menunjukkan bahwa, *user interface* berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna *mobile banking*, Pengaruh digital literasi berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna *mobile banking*, dan pengaruh *brand image* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna *mobile banking*.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

Variabel bebas yang digunakan sama yaitu *user interface*

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang

1. Variabel bebas yang berbeda adalah menambahkan variabel digital literasi, *brand image*, dan ketersediaan fitur
2. Objek penelitian penelitian terdahulu adalah seluruh pengguna mobile banking generasi Z dan Y sedangkan penelitian sekarang menggunakan pemuda generasi Z pengguna *mobile banking*



Tabel 2.1.
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Keterangan	<i>User interface</i>	Sistem informasi akuntansi	Kualitas layanan
1.	(Nengsy, 2018)		S+	
2.	(Islamiah <i>et al.</i> , 2020)			TS
3.	(Wirapraja & Aribowo, 2021)	S		
4.	(Tandy & Hidayatullah, 2021)	S		
5.	(Putri & Ginting, 2021)			S
6.	(Marthauli <i>et al.</i> , 2021)			S
7.	(Putra & Ginting, 2022)	S		
8.	(Dewi & Romadhina, 2022)		S	
9.	(Rahayuni, 2022)		S	S
10.	(Izzuddin & Ilahiyyah, 2022)	S		

sumber: (Ariyanti *et al.*, 2022; Dewi & Romadhina, 2022; Islamiah *et al.*, 2020; Marthauli *et al.*, 2021; Nengsy, 2018; Putra & Ginting, 2022; Putri & Ginting, 2021; Rahayuni, 2022; Tandy & Hidayatullah, 2021; Wirapraja & Aribowo, 2021)

2.2. Landasan Teori

Penelitian ini diawali dengan memberikan penjelasan teoritis yang mendasar terhadap variable penelitian, yaitu variabel minat penggunaan bank digital, *user interface*, *brand image*, fitur, dan *digital literasi*

2.2.1. Bank digital

Sesuai dengan penyelenggaraan cabang digital bank umum oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau aset digital Bank, melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank Umum. Bank yang dilakukan secara mandiri (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022). Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, menghubungi, mendaftar, membuka rekening, melakukan transaksi perbankan dan menutup rekening, termasuk memperoleh informasi dan transaksi selain produk perbankan, termasuk nasihat keuangan (*financial advice*), investasi, elektronik transaksi. transaksi berdasarkan sistem komersial (*e-commerce*) dan kebutuhan nasabah Bank lainnya (Putra & Ginting, 2022).

Mobile banking adalah langkah pertama dalam evolusi bank menjadi penyedia layanan keuangan (FSP) berbasis bank digital. Dalam hal ini, fungsi bank lebih dari sekedar tempat menyimpan dan menyalurkan uang. Sebagai PSF, bank akan bekerja ke depan untuk mengelola keuangan nasabah (Tirtana & Permata Sari, 2014). Termasuk pembayaran tagihan, perencanaan pensiun. Layanan ini bersifat personal, disesuaikan dengan karakteristik pelanggan.

Menurut (Hutabarat, 2010), *mobile banking* adalah sarana perbankan melalui komunikasi seluler seperti ponsel yang menyediakan fungsi yang hampir sama dengan ATM kecuali untuk penarikan uang tunai. Selanjutnya Mattila (2003) menyatakan bahwa mobile banking adalah layanan perbankan melalui saluran nirkabel (Mattila & others, 2003). *Mobile banking* adalah bagian dari layanan *e-banking* yang menggunakan teknologi telepon seluler. Terdapat dua

bentuk mobile banking yaitu SMS banking yang diakses dengan mengirimkan pesan teks dan WAP banking yang merupakan bentuk layanan *mobile internet* yang diakses melalui koneksi dan kemudahan internet (Mattila & others, 2003).

2.2.2. Minat Penggunaan Bank Digital

Minat adalah suatu keadaan yang dialami seseorang ketika memiliki keinginan untuk melakukan aktivitas yang dapat menarik minatnya terhadap sesuatu. (Kotler *et al.*, 2019) berpendapat bahwa perilaku konsumen memiliki keinginan untuk membeli atau memilih suatu produk berdasarkan pengalamannya dalam memilih, menggunakan dan mengkonsumsi suatu produk atau bahkan menginginkan produk tersebut. Pembelian konsumen sangat dipengaruhi oleh karakteristik budaya, sosial, pribadi dan psikologis. Menurut (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022), minat adalah perilaku menggunakan produk yang dapat dipahami sebagai kekuatan keinginan atau dorongan seseorang untuk terlibat dalam perilaku tertentu tersebut. Minat mengandung niat untuk melakukan perilaku tertentu (HB *et al.*, 2019).

Industri perbankan memiliki teknologi untuk memberikan layanan perbankan yang mudah dan nyaman bagi nasabah (Iqbal *et al.*, 2021). E-banking adalah layanan perbankan yang digunakan secara cepat, mendukung operasional perbankan dan memudahkan transaksi nasabah. Orang dapat menggunakan ATM, telepon atau ponsel dan bahkan Internet untuk menghubungi bank tanpa harus bepergian. Layanan e-banking terbagi menjadi 4 kategori, yaitu *phone banking*, *SMS banking*, *internet banking* dan *mobile banking*.

fasilitas ini, untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun dengan mudah. Mobile banking mengacu pada penggunaan perangkat seluler untuk melakukan transaksi perbankan dan layanan lainnya. misalnya untuk melihat laporan rekening, transfer dana, cek saldo rekening dan membayar tagihan melalui perangkat mobile seperti smartphone, hal ini telah dijelaskan oleh (Effendi *et al.*, 2021).

Menurut (Iqbal *et al.*, 2021), *mobile banking* didefinisikan sebagai fasilitas perbankan dimana konsumen/nasabah atau pemegang rekening dapat menggunakan telepon genggamnya untuk melakukan transaksi atau layanan perbankan lainnya terkait bank atau keuangan terkait bank. *Mobile banking* tidak bisa disamakan dengan *phone banking* dan juga berbeda dengan *online banking*. *Mobile banking* didasarkan pada pertukaran informasi antara bank dan pengguna melalui ponsel mereka menggunakan aplikasi seluler.

Indikator yang digunakan adalah indikator menurut Izzuddin & Ilahiyyah, (2022) yang terdiri dari:

1. Mengakses *mobile banking* setiap hari libur
2. Mengakses *mobile banking* rata-rata 3 menit
3. Secara keseluruhan puas dengan kinerja *mobile banking*
4. Menyampaikan kepuasan *mobile banking* kepada keluarga dan teman

2.2.3. User Interface

Perancangan antarmuka pengguna merupakan salah satu hal yang penting karena berperan sebagai jembatan antara pengguna dengan sistem komputer. Pengguna akan tertarik menggunakan suatu aplikasi jika desain antarmuka/tampilan aplikasi tersebut bagus dan nyaman digunakan. Antarmuka pengguna juga menampilkan informasi kepada pengguna dengan desain yang mudah dipahami, salah satunya adalah desain tata letak, dan desain ikon. Desain untuk tampilan aplikasi perangkat lunak yang berfokus pada pengalaman pengguna dan interaksi (Fadeyev, 2009) didalam (Putra & Ginting, 2022).

UI design adalah tentang menciptakan antarmuka yang intuitif, estetis, dan interaktif (Krismanda & Setiyawati, 2022). Desain UI ini dianggap penting karena penerimaan atau penolakan aplikasi sangat bergantung pada desain keseluruhan. Ini menunjukkan pentingnya UI untuk keberhasilan proyek (Krismanda & Setiyawati, 2022). Proses perancangan UI ini menggunakan metode design thinking. Design Thinking adalah suatu metode yang

mempertimbangkan kebutuhan pengguna akan inovasi yang diambil dari perangkat perancang untuk selanjutnya diintegrasikan ke dalam kebutuhan pengguna atau pengguna untuk dipadukan dengan teknologi tepat guna, sehingga menjadi produk bisnis yang baik karena dapat memberikan solusi yang efektif untuk masalah (Krismanda & Setiyawati, 2022).

Menurut Wilbert O. Galitz *user interface* itu sebagai teknik dan mekanisme dari tampilan antarmuka untuk berinteraksi dengan pengguna. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa *user interface* adalah bagian dari komputer dan perangkat lunak yang mengatur tampilan antarmuka untuk pengguna dan memfasilitasi interaksi yang menyenangkan antara pengguna dengan sistem. *User interface* (UI) juga bisa diartikan sebagai hasil akhir dari *user experience* (UX) yang dapat dilihat, (Krismanda & Setiyawati, 2022). indikator yang digunakan adalah indikator menurut (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022) yang sebagai berikut:

1. Tata letak
2. Warna
3. Tipografi
4. Grafik

2.2.4. Sistem informasi akuntansi

Menurut Bodnard dan Hopwood (2000:23) dalam (Putri Diana, 2019) Sistem informasi akuntansi adalah seperangkat personel dan peralatan yang ditentukan untuk mengubah data menjadi informasi. Baridawan (1996:4) dalam (Rahayuni, 2022) Sistem informasi akuntansi adalah komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, memproses, menganalisis, dan mengkomunikasikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan eksternal dan pihak internal.

Mulyadi dalam buku Sistem Akuntansi (2016:223) menulis bahwa ada tiga fungsi Sistem Informasi Akuntansi yang paling utama. Fungsi pertama ialah mengumpulkan dan

menyimpan data aktivitas organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas tersebut, dan pelaku-pelaku yang terlibat di dalamnya. Dengan begitu, data tersebut akan mudah ditinjau ulang oleh manajemen, pegawai, hingga pihak luar yang berkepentingan. Selanjutnya, fungsi kedua yaitu mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi manajemen untuk membuat keputusan terkait dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Terakhir, fungsi ketiga yakni menyediakan sistem pengendalian yang memadai untuk menjaga aset perusahaan/organisasi. Sistem Informasi Akuntansi akan memastikan bahwa data aset organisasi tersedia saat dibutuhkan, akurat, dan andal.

Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, yaitu:

1. Sistem informasi akuntansi yang dibentuk harus memenuhi prinsip ketepatan waktu, yaitu sistem informasi akuntansi harus menyediakan informasi yang diperlukan secara cepat dan tepat waktu serta memenuhi kebutuhan dan kualitas yang memadai.
2. Sistem informasi akuntansi yang dibangun harus memenuhi prinsip kerahasiaan, khususnya sistem informasi harus dapat memberikan kontribusi dalam menjamin keamanan aset perusahaan.
3. Sistem informasi yang dibangun harus memperhatikan prinsip murah, artinya biaya penyelenggaraan sistem informasi akuntansi harus ditekan dengan relatif murah.

Indikator yang digunakan adalah indikator menurut (DeLone & McLean, 2003)

1. Adaptasi (*Adaptability*)
2. Ketersediaan (*Availability*)
3. Keandalan Sistem (*Reliability*)
4. Waktu Respon (*Response Time*)
5. Kegunaan (*Usability*)

2.2.5. Kualitas pelayanan

Parasuraman (2010) dalam (Wardhana, 2016) kualitas pelayanan adalah Kualitas yang dirasakan konsumen dalam suatu jasa merupakan fungsi dari besar dan arah kesenjangan antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang diterima. Menurut (Tjiptono & Fandy, 2015:157), kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Kotler(2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia. Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa ,manusia, proses,lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen

Menurut (Tjiptono & Fandy, 2015) dalam (Rahayuni, 2022) Dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dengan meminimalkan kesalahan.
2. *Assurance atau assurance/belief*, yaitu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.
3. kriteria *tangible* atau bukti nyata bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan adalah nyata dan dapat dilihat oleh pelanggan. Seperti fasilitas, perlengkapan dan lain-lain.
4. *Empathy*, yaitu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara personal, khusus dan mudah untuk membangun hubungan dengan konsumen sehingga terjalin hubungan yang baik.

5. *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu memberikan pelayanan kepada pelanggan secara cepat dan tepat yang diberikan kepada setiap pelanggan.

2.3. Hubungan Antara Variabel

Variabel yang diteliti memiliki hubungan serta keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Terdapat empat hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Penjelasan terkait hubungan hubungan antara variabel penelitian ini sebagai berikut.

2.3.1. *User Interface* Terhadap Minat Penggunaan Bank Digital

Kualitas antarmuka adalah tampilan terpenting dalam mobile banking. Antarmuka adalah bentuk komunikasi antara pengguna dengan sistem operasi yang terdapat dalam perangkat digital (Tukino et al., 2021). Untuk penyajian informasi dan tujuan aplikasi, desain antarmuka merupakan bagian penting dalam membangun jembatan antara sistem dan pengguna. Secara umum, desain antarmuka dibuat dengan informasi yang relevan dan penting untuk memungkinkan pengguna menyelesaikan tindakan yang diinginkan dengan resistensi minimal Mayer, et al., (1995) di dalam (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022). Selain itu, desain antarmuka yang konsisten memudahkan pengguna untuk menemukan dan memahami informasi.

2.3.2. Sistem informasi akuntansi Terhadap Minat Penggunaan Bank Digital

Suatu sistem informasi akan efektif jika cukup mengandalkan teknologi informasi, sehingga penggunaan sistem informasi tidak dapat dipisahkan dari teknologi informasi (Wardhana, 2016). Pesatnya perkembangan internet meningkatkan kemampuan hardware dan software yang berkecepatan tinggi, termasuk dalam dunia perbankan. Penerapan teknologi informasi di bidang perbankan adalah untuk mempermudah operasional internal perusahaan dan memudahkan pelayanan nasabah. Salah satu kebutuhan bank saat ini adalah operasional antar bank yang real time (Rahayuni, 2022). Aplikasi yang diluncurkan ini merupakan salah satu review pelanggan terhadap layanan transaksi tersebut. Oleh karena itu, sistem informasi mempengaruhi minat pengguna bank digital.

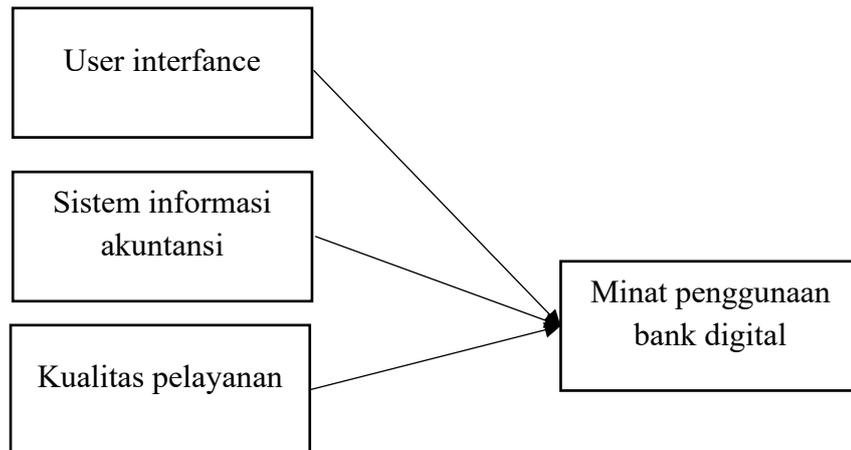
2.3.3. Kualitas pelayanan Terhadap Minat Penggunaan Bank Digital

Kualitas layanan adalah aktivitas yang diperlukan untuk menerima, memproses, mengirim, dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk melacak aktivitas apa pun yang salah (Rahayuni, 2022). Dengan pelayanan yang berkualitas maka pelanggan akan merasa nyaman dan puas terhadap suatu usaha. Kualitas layanan adalah upaya penyedia layanan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan memberikan jaminan, empati, dan tanggapan yang cepat (Wardhana, 2016). Penggunaan M-Banking akan meningkat jika individu mendapatkan keistimewaan, fasilitas dan kesempatan yang lebih baik. Jadi, jika nasabah mendapatkan tunjangan yang lebih baik, kemudahan dan peluang akan diperhitungkan untuk kepentingan pengguna perbankan digital.

2.4. Kerangka Penelitian

Berdasarkan analisis dan kajian yang diperoleh dari penelitian terdahulu maka dibuat kerangka pemikiran, kerangka pemikiran digunakan peneliti untuk menentukan alur penelitian. Penjelasan terkait kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1.
Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber: (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022; Marthauli et al., 2021; Rahayuni, 2022)

2.5. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian, peneliti bermaksud menguji beberapa hipotesis. Penjelasan yang berhubungan dengan hipotesis penelitian ini terdapat empat hipotesis, yang dirumuskan sebagai berikut:

H1: *User interface* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan bank digital

H2: sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap minat penggunaan bank digital

H3: kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan bank digital