

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia saat ini, perlahan mengalami perubahan. Perubahan disebabkan karena adanya globalisasi. Masalah yang mulanya hanya berputar pada tingkat local, nasional, dan regional cepat berkembang menjadi permasalahan dunia. Namun, dengan adanya globalisasi tidaklah suatu hal yang harus ditakuti, tetapi disikapi supaya memberikan manfaat bagi kehidupan manusia. Salah satu dampak yang dirasakan pada kehidupan manusia dengan adanya era globalisasi yang merupakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi sangat diperlukan karena setiap inovasi yang diciptakan membawa manfaat bagi kehidupan manusia.

Perubahan teknologi informasi yang berkembang pesat ini direspon oleh perusahaan-perusahaan maupun industri perbankan dengan menyediakan akses mudah ke layanan informasi kepada pengguna dan menggunakan teknologi informasi canggih seperti internet untuk menghubungkan bank dengan nasabahnya. Metode konvensional perbankan yang sudah diterapkan hingga saat ini, yaitu nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan, mengisi formulir, mengantri, dan mengecek untuk memastikan rekeningnya sudah benar sehingga dirasa kurang efisien karena waktu yang tersita cukup banyak. Selain itu untuk meningkatkan kemampuannya dalam menghimpun dana dari masyarakat, perbankan berusaha menarik nasabah sebanyak-banyaknya. Hal ini dilakukan pihak perbankan salah satunya dengan cara

meningkatkan pelayanan secara *online*. Layanan ini ditawarkan kepada nasabah karena informasi saat ini menjadi sangat penting bagi nasabah dan bank itu sendiri. Oleh karena itu, teknologi informasi yang digunakan oleh bank bertujuan untuk memudahkan pekerjaan baik nasabah maupun pihak bank. Layanan perbankan yang disebut *e-banking* memungkinkan nasabah memperoleh informasi dan melakukan berbagai urusan perbankan secara cepat, mudah, dan tanpa batas tempat dan waktu. (Yudhi dan Novi, 2015).

Sistem informasi yang memberikan sebuah kemudahan dalam menjalankan sebuah teknologi disebut dengan TAM (*Technology Acceptance Model*). TAM memiliki manfaat memberikan sebuah hubungan dengan para pengguna teknologi dalam sebuah variasi yang sangat luas bagi penggunanya. Komponen ini berkaitan erat dengan kemudahan dan kegunaan. (Fadlan, 2018).

Melihat pentingnya peranan informasi maka sistem sangat membantu keberhasilan pencapaian tujuan usaha. Menurut Josep W (2008:8) dalam *Accounting System & Information* menyebutkan bahwa “informasi merupakan sumber daya yang harus dirancang dengan baik”. Untuk mendapatkan informasi keuangan yang baik maka dibutuhkan suatu sistem informasi yang baik juga. Menurut Nimang Duwi Renggani (2003) dalam penelitian (Wardhana, 2016) penyusunan sistem ini diantaranya berguna untuk:

1. Menyediakan informasi bagi kegiatan usaha baru.
2. Memperbaiki hasil dari sistem yang sudah ada baik mutu, ketepatan maupun strukturnya.
3. Memperbaiki sistem pengendalian akuntansi dan pemeriksaan intern
4. Mengurangi biaya penyelenggaraan catatan dan penyusunan laporan keuangan.

SIA (Sistem Informasi Akuntansi) dalam industri perbankan berkembang pesat yang dapat menyebabkan tingkat pelayanan kepada nasabah yang semakin baik. Pelayanan merupakan hal yang penting karena mereka berhadapan langsung dengan nasabah.

Berdasarkan penelitian dari (Enrico, 2019) dengan menggunakan 5 (lima) faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *e-money* yaitu *perceived usefulness* (PU), *perceived ease of use* (PEOU), risiko, kepercayaan dan gender. Teori Davis menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan merupakan faktor yang tepat untuk mengembangkan teori yang memengaruhi keinginan penggunaan *m-banking*.

Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas informasi sebagai hasil dari suatu sistem informasi. Kualitas informasi menangkap isi dari *e-commerce*. Pengukuran ini misalnya apakah isi situs *web* harus personal (*personalized*), lengkap (*complete*), relevan (*relevant*), mudah dipahami (*easy to understand*), dan aman (*secure*). Pengukuran baru mencakup konten yang dinamik (*dynamic content*) dan keragaman informasi (*variety of information*).

Kualitas Layanan merupakan suatu bentuk penilaian, terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Menurut Tjiptono (2002:51) dalam (Wulandari, 2022) kualitas didefinisikan sebagai kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Kualitas adalah kata yang sering digunakan oleh penyedia layanan untuk memastikan bahwa kualitas sepadan

dengan harganya. Pelayanan yang baik juga mendukung kualitas atau mutu dari perusahaan itu sendiri karena, perusahaan diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi nasabahnya sehingga bisa berdampak kepada kepercayaan nasabah. (Pramana, 2016).

(Mohammadi, 2015) dalam (Esmaeili, dkk, 2021) Loyalitas yang dimaksud yaitu melakukan peninjauan untuk memilih produk atau menu preferensi tertentu produk bisnis atau lini bisnis tertentu untuk memuaskan pengguna. Ulasan didasarkan pada beberapa produk yang bagus, seperti original dan constant. Kami merekomendasikan semua sebagai cara yang bagus untuk berkomunikasi secara positif. Oleh karena itu, peningkatan 5% dalam loyalitas pengguna mengarah pada kenaikan 25 - 85% dalam pendapatan perusahaan. Tingkat ini merupakan loyalitas biaya. Itulah sebabnya pedagang (*traders*) memperhatikan hubungan yang baik dalam hubungan bisnis mereka.

Penggunaan *internet banking*, memungkinkan nasabah untuk melakukan *dial up* dan menggunakan *software internet service provider bank*. Jenis *banking* ini memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening bank di mana pun akses internet tersedia (Sudarti dan Susanti, 2018). Hal ini memungkinkan pengguna layanan internet banking yang terdaftar dapat melakukan transaksi perbankan seperti membayar tagihan, mentransfer dana, pembelian pulsa *handphone*, pembelian token listrik, serta meminta keterangan saldo rekening dan banyak layanan perbankan lainnya.

Melihat kasus yang ada akhirnya peneliti memutuskan untuk memilih judul **“Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Mobile Banking”**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah Sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi mobile banking ?
2. Apakah kualitas system berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi mobile banking ?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi mobile banking
4. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi mobile banking ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Sistem informasi akuntansi akuntansi terhadap loyalitas pengguna aplikasi mobile banking
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas system terhadap loyalitas pengguna aplikasi mobile banking
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna aplikasi mobile banking
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pengguna aplikasi mobile banking

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diterima dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan bisa berguna bagi peneliti untuk menambah wawasan akan hal mobile banking maupun produk perbankan
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak bank sebagai penyedia layanan jasa untuk bisa lebih baik dalam pelayanan
3. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi nasabah untuk mengetahui masalah internet banking/mobile banking dan tidak takut untuk menggunakannya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun garis besar dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah yaitu yang melatarbelakangi timbulnya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika dari penulisan proposal ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan Pustaka ini dikemukakan tentang landasan teori- teori maupun pendapat-pendapat yang berkaitan dengan topik yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada metodologi penelitian ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penyusunan skripsi yang meliputi jenis penelitian, jenis-jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada gambaran subyek penelitian dan analisi data penelitian ini menjelaskan tentang populasi dari penelitian serta hasil analisis dari penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan penelitian, keterbatasan dari penelitian ini serta saran yang diperuntukan untuk berbagai pihak.