

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi memicu pesatnya pertumbuhan teknologi informasi yang ditandai dengan meningkatnya pemakaian komputer, internet, smartphone yang dilengkapi dengan software-software oleh masyarakat serta pelaku bisnis di seluruh dunia untuk mempermudah kegiatan setiap hari untuk meningkatkan bisnisnya. Perkembangan teknologi informasi membawa radikal dalam proses bisnis dari pengolahan data secara manual beralih ke komputerisasi yang terjadi hampir seluruh aktivitas bisnis perusahaan dan di alami oleh beragam jenis industri di seluruh belahan dunia (Lilis Puspitawati, 2021:1). Seiring dengan pertumbuhan teknologi informasi yang semakin pesat, hampir segala pengelola bisnis dituntut melaksanakan pergantian guna mengalami tiap permasalahan yang timbul sehingga dapat bertahan serta berkembang di tengah persaingan pasar yang semakin ketat. Teknologi informasi saat ini memainkan peran yang sangat penting dalam bisnis. Teknologi informasi dapat membantu semua jenis perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis mereka sehingga meningkatkan posisi kompetitif mereka di pasar yang berubah dengan cepat (Mardia mardia, 2021:1).

Penggunaan sistem informasi yang marak akhir-akhir ini berperan dalam mendukung interaksi perusahaan dan konsumen, mengatur aktivitas perusahaan, meningkatkan produktivitas individu, membantu proses pengambilan keputusan, dan mengkolaborasikan berbagai peran penting perusahaan tersebut untuk mencapai keunggulan bersaing (Lilis Puspitawati, 2021:2). Dalam kondisi yang penuh dengan persaingan seperti saat ini maka semakin banyak lagi informasi (informasi akuntansi dan informasi non akuntansi) harus dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi dan sistem informasi lainnya. Informasi akuntansi yang dihasilkan saat ini tidak hanya sekedar laporan laba/rugi seperti yang dihasilkan selama era agraris dan industri. Semua Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi saat ini juga harus mendukung peningkatan produktivitas, efisiensi dan pengendalian yang merupakan hal penting dalam menghadapi persaingan (Azhar Susanto 2017:11).

Sistem informasi akuntansi merupakan integrasi dari berbagai komponen fisik dan nonfisik yang saling berhubungan secara harmonis yang bertujuan untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang digunakan oleh berbagai pengguna dalam proses pengambilan keputusan (Azhar Susanto, 2017:80). Sistem informasi akuntansi juga merupakan sistem akuntansi yang dalam proses data (transaksi) menggunakan perangkat komputer dengan program (software) tertentu. Dengan menggunakan alat bantu tersebut, tentu akan menghasilkan proses yang lebih cepat dan akurat (Agus Purwaji, 2016:107). Contohnya *Electronic Funds Transfer* (EFT) merupakan sistem pembayaran

melalui perpindahan uang antar rekening bank (transfer dana) yang dilakukan secara elektronik, online berbasis internet (Anna Mariana., dkk, 2018:161).

Untuk itu dalam upaya meningkatkan daya saing perusahaan agar tidak tersisih dari lingkungannya, perusahaan dapat menerapkan serta menggunakan sistem informasi akuntansi yang baik dalam penggunaannya (Azhar Susanto, 2013:376). Sistem informasi akuntansi yang baik adalah sistem yang dapat melakukan proses operasi maupun informasi secara efektif dan efisien karena adanya pengendalian terhadap semua proses tersebut serta di dalam struktur bagiannya tertata sehingga sistem informasi akuntansi yang dihasilkan juga dapat dipertanggungjawabkan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan pihak internal maupun eksternal (Edi Surya Negara., dkk. 2021:92). Sistem informasi harus memberikan kepuasan bagi penggunanya, perihal yang sangat penting adalah pengguna mengetahui serta puas terhadap sistem informasi yang digunakan (Janner Simarmata, dkk, 2020:40).

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pengguna (user) dapat didefinisikan sebagai ukuran kualitatif kinerja seperti yang didefinisikan oleh pengguna (user), yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar (Liharman Saragih. 2022:60). Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2016:177). Kepuasan pengguna sistem informasi biasanya di definisikan sebagai keseluruhan evaluasi dari

pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi (Fendi Hidayat. 2020:35). *User satisfaction of accounting information systems is how users view accounting information systems in real terms, not on the quality of the system technically, if the accounting information system can benefit the user in carrying out his business processes, then satisfaction will be obtained by the user in realizing his goals* (Ulric J.Gelinas, 2018:668).

Namun dalam penerapannya masih adanya pengguna sistem informasi akuntansi baik itu pengguna internal ataupun eksternal yang tidak puas dengan kinerja sistem informasi akuntansi yang sudah dikembangkan maupun sudah ditetapkan oleh perusahaan tersebut, sehingga memunculkan keluhan dan kerugian disebabkan sistem informasi akuntansi tersebut bisa membatasi kegiatan operasional pengguna sistem informasi akuntansi (Faiz Zamzami, 2021:1).

Fenomena tentang kepuasan pengguna sistem informasi menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan transformasi digital membuat sejumlah bank mulai mengurangi kantor pembukaan kantor cabang sejak 2015. Apalagi kondisi pandemi *covid-19* semakin mendorong peningkatan layanan digital perbankan terlihat dari volume dan nominal delivery channel yang meningkat. Deputi Direktur Basel dan perbankan Internasional OJK Tony mengatakan perbankan sudah mulai beralih ke penggunaan digital banking. Hal itu bisa dilihat dari transaksi yang dilakukan melalui *mobile apps* masing-masing bank meningkat dalam beberapa tahun terakhir (Tony, 2021). Namun dibalik semua itu menurut

Tirta Segara selaku Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Bidang Edukasi & Perlindungan Konsumen mencatat kenaikan pengaduan terkait jasa keuangan hingga 21 kali lipat di masa pandemi, aduan terkait jasa keuangan itu paling banyak dari sektor perbankan yang mencapai 43 ribu aduan atau sekitar 12%. Aduan tersebut dikarenakan adanya berbagai masalah yang dialami oleh nasabah sehingga mengakibatkan ketidakpuasan dalam menggunakan layanan perbankan (Tirta Segara, 2021). Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat 16% dari total aduan terhadap bank berasal dari konsumen Bank Mandiri. Selanjutnya, BCA, BNI, dan BRI masing-masing mencakup 10% dari total aduan nasabah bank, lalu 7% dari total aduan dilakukan nasabah Bank Mega. BTN, BTPN, dan Bank DBS masing-masing mencakup 5% dari total aduan. (YLKI, 2021).

Berikut ini parameter kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi menurut menurut Ikhyanuddin (2021:57) yaitu: (1) Efisiensi (*Efficiency*) Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi akuntansi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisienan ini dapat dilihat dari sistem informasi akuntansi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi akuntansi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat (2) Keefektifan (*Effectiveness*) Keefektifan sistem informasi akuntansi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi tersebut.

Keefektifan sistem informasi akuntansi ini dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang diinginkan.

(3) Kepuasan (*satisfaction*) Kepuasan pengguna sistem dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi akuntansi berhasil memenuhi aspirasi atau kebutuhan pengguna.

Adapun parameter kepuasan pengguna sistem informasi menurut Hendri Hermawan (2021:185) yaitu: (1) *Content* adalah kepuasan pengguna dilihat dari isi (2) *Accuracy* adalah kepuasan pengguna dari keakuratan data ketika menerima input (3) *Format* adalah kepuasan pengguna dilihat dari output yang dihasilkan (4) *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah kualitas sistem. Menurut Yogaswara Putra Utama (2021:49) kualitas sistem dapat diukur oleh pengguna yang mengakses sistem informasi yang didapat dengan cepat dan tepat tanpa adanya kendala, penggunaan sistem informasi harus diberikan kualitas sistem yang baik agar kepuasan pengguna terpenuhi. Apabila hal tersebut terpenuhi maka dapat dikatakan bahwa kualitas sistem secara teknis dan kualitasnya sudah baik dan memumpuni. Menurut Awan Setiawan (2022:46) kualitas sistem menjadi hal penting untuk diukur untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi, pengguna sistem informasi

akuntansi akan menggunakan sistem informasi dan merasa puas apabila sistem tersebut mempercepat pekerjaan, fleksibel dengan kebutuhan pengguna, mudah diakses dan dapat menghasilkan informasi dengan cepat. Kualitas sistem memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, yang berdampak pada kinerja pengguna, dan hal tersebut terealisasi dengan adanya penerapan teknologi yang dipahami oleh pengguna sistem informasi akuntansi (Vero Deswanto, 2021:10). Semakin tinggi kualitas sistem tentunya akan menyebabkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dan penggunaan yang lebih tinggi, yang selanjutnya akan mempengaruhi secara positif produktivitas individu, serta meningkatkan produktivitas organisasi (Ikhyanuddin, 2021:53). Kualitas sistem juga merupakan aspek yang menentukan keberhasilan kinerja beragam jenis tugas dalam bisnis serta membuat kepuasan pada pengguna sistem informasi akuntansi. Dahulu, banyak pihak tidak terlalu memperhatikan pengelolaan dan penyajian informasi dalam proses bisnis karena dianggap bukanlah hal penting atau bernilai, bahkan bukanlah asset berwujud yang tampak nilainya. Namun kini, sistem informasi semakin diakui posisinya sebagai sumber daya ekonomi kunci dan sebagai salah satu asset penting suatu perusahaan. Kualitas sistem dapat dikelola dan dijaga apabila kualitas seluruh komponen orang, data informasi, teknologi, dan praktik pemakaian juga terjaga (Faiz Zamzami, dkk. 2021:21).

Fenomena yang terjadi terkait kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di alami sejumlah pengguna BNI *mobile banking*, berbagai keluhan pun diunggah

ke berbagai sosial media. mereka mengeluhkan selama 2 hari tidak bisa melakukan transaksi menggunakan BNI *mobile banking*, Adapun nasabah yang melakukan transfer, transaksi gagal namun saldo berkurang. Direktur Teknologi Informasi dan Operasi BNI Y.B Hariantono mengkonfirmasi bahwa sedang terjadi kendala dalam melakukan transaksi melalui BNI *mobile banking* dan sedang mengatasi kendala ini agar dapat selesai dalam waktu sesegera mungkin (Y.B Hariantono, 2020).

Tabel 1.1
Survey Awal Variabel Kualitas Sistem

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1	Apakah aplikasi mobile banking BNI yang anda gunakan nyaman digunakan saat bertransaksi tanpa adanya kendala?	13	43,3%	17	56,7%
2	Apakah aplikasi mobile banking BNI yang anda gunakan cepat diakses saat akan melakukan transaksi	14	46,7%	16	53,3%

Dari hasil survey diatas terhadap 30 orang responden mahasiswa Unikom pengguna mobile banking bank BNI. 57,7% berpendapat bahwa aplikasi mobile banking sering mengalami error. Seperti muncul kode error dan aplikasi tidak bisa dibuka. 53,3 % juga mengatakan bahwa aplikasi mobile banking BNI terkadang lambat saat akan digunakan tetapi jaringan pada smartphone tidak ada kendala apapun dan seringnya meminta update terus-menerus disaat aplikasi mobile

banking BNI sangat dibutuhkan, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan saat akan melakukan transaksi karena terhambat adanya kendala tersebut.

Kualitas sistem adalah kualitas dari sistem yang lebih menekankan kepada kemampuan kinerja hardware dan software dari sistem informasi yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna atas kegunaan dari sistem informasi tersebut (Sabrina Handayani, 2022:10). Kualitas sistem juga merupakan hal pertama yang akan mempengaruhi user tentang kegunaan suatu sistem informasi. Hal ini berhubungan dengan karakteristik hardware dan software yang ada pada sistem informasi tersebut (Ani Herwatin, 2019:108). Kualitas sistem memfokuskan pada kinerja komponen sistem informasi yaitu seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, manusia, prosedur, basis data, jaringan dan teknologi dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi untuk para pengguna (Awan Setiawan, 2022:43).

Berikut ini parameter kualitas sistem menurut Awan Setiawan., dkk (2022:45) ada 4 (empat) yaitu: (1) kenyamanan akses, sistem informasi nyaman ketika awal penggunaannya dan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna tanpa adanya kendala (2) keluwesan sistem, sistem yang mempunyai kemampuan untuk mencapai suatu tujuan lewat sejumlah cara yang berbeda untuk mencapai keluwesan suatu sistem adalah bahwa sistem harus dapat menyesuaikan diri dengan keinginan pengguna, dan bukan pengguna yang harus menyesuaikan diri dengan kerangka sistem yang telah ditetapkan. (3) integrasi, adalah penyebaran hingga menjadi suatu kesatuan yang utuh. (4) waktu respon, waktu yang

dibutuhkan oleh sistem untuk merespon input dan tepatnya pengolah input untuk menghasilkan data atau informasi (5) Keamanan, keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

Selain itu parameter lain dari kualitas sistem menurut Sabrina Handayani (2022:10) yaitu: (1) Kecepatan akses (*Response time*) Jika akses suatu sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. (2) Keandalan sistem (*Reliability*) Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak untuk digunakan, keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. (3) Fleksibilitas (*flexibility*) Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Ruslinda Agustina, Rara Gustiana, dan Octafia Amini (2021), menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Ika Prayanthi, Erienika Lompoliu dan Ricky Devito Langkedeng pada tahun 2020, menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Dan penelitian yang dilakukan oleh Dona Elsafira dan Abdul Rohman (2021), menunjukkan bahwa

Kualitas sistem memberikan pengaruh positif sekaligus bersifat signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi (SIA)

Selain kualitas sistem, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yaitu persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana inovasi produk dan layanan sistem informasi akuntansi yang dirasakan pengguna sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi untuk menggunakannya kembali (Aditya Wardhana, 2022:4). Dengan memberikan kemudahan bagi pengguna, merupakan kunci kepuasan pengguna sistem informasi (Liharman Saragih, 2022:66). Jika pemakai sistem informasi akuntansi merasa bahwa menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut mudah digunakan sehingga mereka dapat meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan maka sistem informasi akuntansi tersebut berkualitas. Suatu sistem informasi akuntansi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna sistem informasi melalui kemudahan penggunaan dalam menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut (Awan Setiawan, 2022:44).

Fenomena yang terjadi terkait kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yaitu menurut Direktur layanan dan jaringan BNI, Ronny Venir mengungkapkan Bank BNI menutup sekitar 96 jaringan kantor. Bukan tanpa alasan, hal itu dilakukan guna menyesuaikan dengan perkembangan bisnis serta respons dari meningkatnya pergeseran transaksi nasabah ke *electronic channel* atau digital (Ronny Venir, 2021). Direktur Utama BNI Royke Tumilaar mengatakan bahwa

PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) mengalami penurunan transaksi lewat kantor sebesar 21% *year on year*. Sedangkan transaksi digital meningkat pesat, terutama lewat BNI *mobile banking* yang tumbuh 50% *year on year*.

Tabel 1.2
Survey Awal Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1	Apakah semua fitur aplikasi Mobile banking BNI menurut Anda mudah dioperasikan cara penggunaannya	14	46,7%	16	53,3%
2	Apakah menurut Anda menggunakan aplikasi mobile banking BNI dapat memudahkan Anda dalam bertransaksi	15	50%	15	50%

Dari hasil survey diatas terhadap 30 orang responden mahasiswa Unikom pengguna mobile banking bank BNI 53,3% berpendapat bahwa fitur mobile banking sulit digunakan bagi pemula dan tidak semua pengguna mobile banking BNI menguasai semua fitur yang terdapat pada mobile banking BNI. Dan 50% mengatakan bahwa mobile banking BNI tidak sepenuhnya membantu dalam bertransaksi, sebagian mengatakan bahwa harus mendatangi cabang BNI untuk melakukan transaksi.

Persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan bebas dari usaha, dengan kata lain bagaimana upaya teknologi dapat menjadikan mudah digunakan dan memiliki efek positif

langsung pada perilaku niat untuk menggunakan kembali layanan teknologi (Yohan Wismantoro, 2021:85). Persepsi kemudahan penggunaan juga memiliki efek kausal pada kegunaan yang dirasakan. Desain fitur langsung mempengaruhi manfaat yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan (Laela dan Muhammad Asdar, 2022:65).

Berikut ini parameter persepsi kemudahan penggunaan menurut Wahyu Hidayat (2019:30) ada 4 (empat) yaitu: (1) Mudah diingat, suatu kondisi dimana pengguna sistem informasi percaya bahwa penggunaan sistem informasi mudah diingat dalam penggunaannya (2) Mudah dipelajari, suatu kondisi dimana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem informasi yang baru mudah untuk digunakan (3) Mudah digunakan, suatu kondisi dimana suatu sistem mudah digunakan dalam penggunaannya (4) Mudah untuk didapatkan, merupakan suatu kondisi dimana sistem baru yang akan digunakan mudah untuk didapat.

Selain itu parameter lain dari persepsi kemudahan penggunaan menurut Sabrina Handayani (2022:8) yaitu: (1) Mudah dipelajari, merupakan kondisi dimana kemudahan yang dirasakan pengguna sistem informasi mudah untuk dipelajari (2) Mudah terampil, suatu kondisi dimana pengguna sistem informasi percaya bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan menjadi individu yang terampil dalam penggunaannya (3) Mudah dioperasikan, merupakan kondisi dimana sistem informasi yang akan digunakan akan mudah dalam pengoperasiannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Claudya Ayu Vista Ericha Putri, Supri Wahyudi Utomo, dan Juli Murwan (2018), menunjukkan bahwa *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna transaksi GO-PAY. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Nisrina Nur Asyifa (2021), menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Dan penelitian yang dilakukan oleh Nyimas Artina (2021), menunjukkan bahwa persepsi kemudahan secara positif dan signifikan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Money.

Faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting karena merupakan hal dasar yang dibutuhkan pengguna. Kualitas pelayanan sangat diperlukan dengan memberikan dan memenuhi fasilitas dan respon sesuai keinginan pengguna. Dalam memberikan layanan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan berkualitas, seperti memberikan respon yang cepat, tanggap terhadap keluhan pengguna, memberikan pelayanan yang ramah serta tata krama yang baik akan dapat memuaskan pengguna (Nashar, 2020:12). Dalam hal berbisnis kualitas pelayanan harus bisa diperhatikan juga, karena kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pengguna. Dengan adanya kualitas pelayanan berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pengguna dan memuaskan kebutuhan mereka (Adam, 2015:11). Umumnya, penilaian kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi. Pengujian kualitas pelayanan sistem

informasi dianggap penting untuk menentukan komponen pelayanan apa saja yang akan diperoleh pengguna. Kepuasan akan mengukur gap antara harapan dan iuran yang diterima untuk menentukan kualitas pelayanan yang baik atau buruk (Muhammad Tajuddin, 2016:9). Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat diukur, dipahami dan dijadikan suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna, baik pengguna yang baru pertama kali maupun yang sudah berulang ulang menggunakan jasa tersebut (Sri Mulyani, 2019:221).

Fenomena lainnya yang terkait kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi yaitu dialami oleh seorang nasabah yang kecewa dengan layanan BNI Call, terkait nomor telepon yang tidak terdaftar saat aktivasi kartu kredit, lalu seorang nasabah menelepon call center dan dihibau untuk mengirimkan surat pernyataan dan lain-lain melalui email ke perubahandata.bnicall@bni.co.id. Namun, sama seperti sebelumnya nasabah mendapat notifikasi bahwa inbox full untuk allarda.lambaya@bni dan puspita.dewi@bni. Jawaban dari BNI Call adalah bahwa email akan segera ditindaklanjuti, dan janji call center adalah 2 hari kerja. Namun, setelah 2 hari kerja, yakni mulai dari Jumat sampai dengan Selasa, tanggal 19 sampai dengan 23 Februari 2021, nasabah telepon tidak ada jawaban yang memuaskan. nasabah minta eskalasi tidak juga diekskalasi. nasabah minta telepon dengan manager-nya tidak ada jawaban juga. Sungguh mengecewakan pelayanan Call Center BNI, karena tidak adanya dual control konfirmasi data nasabah pada database CC. Ditambah komplain melalui call center yang

menghabiskan pulsa telepon setiap harinya. Meiliana sebagai Corporate Secretary BNI menanggapi keluhan itu dan meminta maaf atas kekurangnyamanan yang dialami beberapa waktu yang lalu, dan berkomitmen terus melakukan perbaikan demi meningkatkan kualitas pelayanan (Meiliana, 2021).

Tabel 1.3
Survey Awal Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1	Apakah disaat Anda mengalami keluhan dalam bertransaksi costumer service BNI KCP Unikom melayaninya dengan tepat dan benar.	15	50%	15	50%
2	BNI KCP Unikom memberikan fasilitas yang memadai seperti nomor antrian dan jumlah costumer service yang cukup	15	43,3%	17	56,7%

Dari hasil survey diatas terhadap 30 orang responden mahasiswa Unikom pengguna mobile banking bank BNI, 50% berpendapat bahwa pelayanan costumer service BNI KCP Unikom belum maksimal, seperti pelayanan yang suka berbelit-belit, penanganan yang dipersulit, pelayanannya yang lambat, dan costumer servisnya yang tidak ramah. Dan 56,7% mengatakan bahwa fasilitas BNI KCP Unikom belum memadai seperti kursi ruang tunggu dan jumlah costumer service yang kurang, sehingga kebanyakan nasabah ada yang menunggu antrian di luar.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan

atau tersirat, dengan demikian maka kualitas pelayanan dapat diartikan tingkat perbedaan antara persepsi pengguna atau harapan pengguna terhadap jasa yang diterima oleh pengguna (Muryati, 2022:70). Tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan, sementara tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan (Dewi Pertiwi, 2021:68). Kualitas pelayanan juga dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relative istimewa atau superior terhadap harapan pelanggan/pengguna, berarti kualitas pelayanan adalah perspektif pengguna dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa (Lailatur Sa'adah, 2020:9).

Berikut ini parameter kualitas pelayanan menurut Zaenal Mukarom & Muhibudin (2015:108) ada 5 (lima) yaitu: (1) *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar. (2) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya. (3) *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. (4) *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. (5) *Empati* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selain itu parameter lain dari kualitas pelayanan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, (2016:284). yaitu: (1) Keandalan (*Reliability*), Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang

dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten (2) Ketanggapan (*Responsiveness*), Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan (3) Jaminan (*Assurance*), Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan (4) Empati (*Empathy*), Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen (5) Berwujud (*Tangibles*), Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Indah Mayasary Rinaldi., dkk pada tahun 2017 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Yunissa Nur Widiani dan Abdullah (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-filing. Dan penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Lisa Ernawatiningsih dan I Putu Edy Arizona (2021), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

PT Bank Negara Indonesia (BNI) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968,

BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946. Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, dan BNI Remittance. BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun (bni.co.id).

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas dan peneliti sebelumnya, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengambil gabungan variabel penelitian terdahulu dan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Elektronik (Studi**

Kasus pada Mahasiswa Unikom Pengguna Mobile Banking BNI KCP Unikom).

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam penggunaan BNI *mobile banking*, masih kurangnya kualitas sistem yang mengalami gangguan seperti muncul kode error sehingga aplikasi mobile banking BNI tidak bisa dibuka dan seringnya aplikasi meminta update yang mengakibatkan ketidakpuasan pengguna saat akan melakukan transaksi karena terhambat dengan adanya kendala tersebut.
- 2) Dibalik pertumbuhan digitalisasi perbankan yang sangat pesat di era pandemi, masih terdapat nasabah yang beranggapan sulit dalam menggunakan transaksi digital. Seperti fitur mobile banking BNI sulit digunakan bagi pemula dan tidak semua pengguna dapat mengoperasikan semua fitur yang terdapat pada mobile banking BNI dan mobile banking BNI tidak sepenuhnya membantu pengguna dalam bertransaksi, sebagian mengatakan bahwa harus mendatangi kantor cabang BNI untuk melakukan transaksi
- 3) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *costumer service* BNI KCP Unikom belum maksimal seperti pelayanannya yang lambat dan ketersediaan fasilitas belum memadai seperti kursi ruang tunggu dan jumlah *costumer service* yang

kurang, sehingga kebanyakan nasabah ada yang menunggu antrian di luar dan pelayanan yang diberikan sedikit terhambat.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dan menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini agar dapat mencapai sasaran dalam penyusunannya penulis membatasi masalah-masalah yang akan dikemukakan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis elektronik.
2. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis elektronik.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis elektronik.

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris terkait dengan pengaruh kualitas sistem, persepsi kemudahan penggunaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis elektronik.

1.4.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis elektronik.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis elektronik.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis elektronik.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi serta memberikan sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi pihak perusahaan mengenai adanya pengaruh kualitas sistem, persepsi kemudahan penggunaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis elektronik.

1.5.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis adalah untuk pengembangan keilmuan, dimana penelitian ini dapat berguna sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kualitas sistem, persepsi kemudahan penggunaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi berbasis elektronik.
2. Sebagai sarana pengaplikasian teori sehingga dapat berguna bagi pihak akademis lain yang membutuhkan.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang selanjutnya yang akan meneliti konsep teori yang sama.

