

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kebocoran data telah menjadi perhatian serius di Indonesia. Di era digital yang semakin maju ini di mana informasi dan data sangat berharga. Kebocoran data dapat memiliki konsekuensi yang merugikan bagi individu, organisasi, dan bahkan negara secara keseluruhan. Indonesia sebagai negara dengan populasi yang besar dan pertumbuhan teknologi informasi yang pesat menghadapi tantangan yang signifikan dan hal perlindungan data. Dampak dari kebocoran data dapat meliputi pencurian identitas, penipuan keuangan, kerugian finansial, kerugian reputasi dan bahkan gangguan terhadap stabilitas keamanan social. Pemerintah Indonesia dan Lembaga terkait telah meningkatkan kesadaran akan pentingnya keamanan data dan mengimplementasikan undang – undang dan regulasi yang bertujuan untuk melindungi data pribadi dan kepentingan nasional. Namun tantangan tetap ada dan upaya terus dilakukan untuk meningkatkan keamanan sistem, memperkuat infrastruktur siber, dan meningkatkan literasi digital di masyarakat.

Keamanan sistem informasi menurut Bodnar dan William (2004), merupakan sebuah aplikasi prinsip-prinsip pengendalian internal yang secara khusus digunakan untuk mengatasi masalah-masalah dalam sistem informasi. Menurut Sarno dan Iffano dalam (Piriwigati & Buana, 2020) Keamanan

informasi adalah pengamanan data dari ancaman terhadap integritasnya. Dalam era digital yang semakin maju ini perlindungan terhadap informasi akuntansi menjadi krusial dalam menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data yang berkaitan dengan individu maupun organisasi.

Dikutip dari *Kompas.com*, Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Erick Thohir mengakui adanya serangan siber terhadap sistem PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Serangan itu yang membuat layanan BSI mulai dari ATM, *mobile banking* hingga transaksi *teller* kantor cabang mengalami gangguan sejak Senin (8/5/2023) hingga Rabu (10/5/2023), dan belum sepenuhnya pulih. “Ada serangan, saya bukan ahlinya. Tapi disebutkan *three point* apalah itu, sehingga mereka (BSI) *down* hampir satu hari kalau tidak salah.” Ujarnya saat sela – sela KTT ASEAN di Manggarai Barat, Labuan Bajo pada hari Rabu (10/5/2023). Oleh karena itu, keamanan sistem informasi akuntansi menjadi suatu kebutuhan penting dan sangat mendesak.

Dilansir dari *Kompas.com*, Kelompok peretas spesialis *ransomware*, *lockBit* dikabarkan telah membocorkan data nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Menurut Usman Kansong sebagai Direktur Jenderal informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika (Dirjen IKP Kominfo), berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Kementerian Kominfo berhak untuk menjatuhkan sanksi kepada PSE. Apabila PSE tidak menyelenggarakan operasional dengan baik. “Dalam kasus BSI, Kominfo masih menelusurinya berkoordinasi dengan BSSN untuk kemudian

bisa diputuskan jenis sanksinya.” Kata Usman melalui pesan singkat kepada *KompasTekno*, Selasa (16/5/2023). Dalam pendekatan ini, organisasi harus mengidentifikasi dan mengevaluasi potensi ancaman serta mengimplementasikan langkah – langkah pengalaman yang tepat untuk melindungi sistem dan data akuntansi mereka. Selain keamanan, kemudahan penggunaan sistem telah menjadi fokus penting dalam pengembangan teknologi informasi khususnya dalam sistem informasi akuntansi.

Davis dan Arbor dalam Othman dkk (2021) mendefinisikan Kemudahan penggunaan yaitu yang dirasakan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bebas usaha. Dalam era dimana teknologi semakin terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari, penggunaan yang mudah dan intuitif menjadi kunci untuk mengadopsi dan memaksimalkan manfaat teknologi. Penggunaan sistem yang mudah tidak berarti antarmuka yang sederhana dan ramah pengguna. Dalam konteks ini, pengembang sistem harus berfokus pada pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pengguna, serta memberikan pengalaman yang lancar dan intuitif.

Persepsi Kemudahan penggunaan menurut Vankatesh dan Davis (2000), adalah sejauh mana seseorang merasa percaya bahwa menggunakan suatu sistem sebagai suatu yang tidak memerlukan banyak usaha. Kemudahan penggunaan sistem memiliki banyak manfaat. Pertama, dengan antarmuka yang mudah digunakan, pengguna dapat dengan cepat mempelajari sistem baru dan

menggunakannya secara efisien. Ini mengurangi waktu pelatihan dan meningkatkan produktivitas pengguna. Kedua, kemudahan penggunaan sistem juga dapat meningkatkan tingkat adopsi teknologi. Ketika pengguna merasa nyaman dan merasa terbantu oleh sistem, mereka lebih cenderung mengadopsi teknologi tersebut dalam kegiatan sehari-hari mereka. Selanjutnya, penggunaan yang mudah juga berhubungan dengan kepuasan pengguna.

Kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi merupakan factor penting dalam kesuksesan pengimplementasian sistem tersebut. Dalam konteks bisnis dan keuangan, sistem informasi akuntansi bertujuan untuk mendukung proses pengumpulan, pengolahan, dan pelaporan informasi keuangan yang akurat dan relevan. Pada dasarnya, Sistem Informasi Akuntansi yaitu organisasi, formulir, catatan serta laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen untuk memudahkan pengelolaan perusahaan (Mulyadi, 2017).

Definisi Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu sistem informasi yang dibuat untuk mempermudah kegiatan atau hal-hal yang berkaitan dengan akuntansi (Andi Hidayatul Fadillah, S,E., M,Si, Mulyadi, SE., MM, Andi Hepy Susanti, SE., MM, dalam buku SIA Sistem Informasi Akuntansi, 2021:23). Penggunaan yang memuaskan dari sistem informasi akuntansi memiliki dampak yang signifikan bagi organisasi. Ketika pengguna merasa puas dengan sistem, mereka cenderung lebih efisien dalam menjalankan tugas-tugas

akuntansi mereka. Mereka dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan, melakukan analisis, dan membuat laporan keuangan dengan lebih cepat dan tepat.

Penting untuk mencatat bahwa kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi tidak hanya melibatkan antarmuka pengguna yang intuitif, tetapi juga factor-faktor lain seperti ketersediaan dukungan teknis, keandalan sistem, dan kecepatan respons dari sistem. Semua aspek ini harus dipertimbangkan agar pengguna merasa terbantu dan memperoleh nilai maksimal dari pengguna sistem. Namun, dilansir dari *KompasTV* bahwa sebanyak kurang lebih 24.000 aplikasi milik pemerintah yang tersebar di seluruh Kementerian dan Lembaga tidak beroperasi secara multifungsi dan menyebabkan pemborosan anggaran. Hal itu disampaikan oleh Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati dalam *side event* G20 : Festival Ekonomi Keuangan Digital di Bali pada Senin (11/7/2022). “Bayangkan kita punya 24.000 aplikasi dan setiap Kementerian/Lembaga itu punya 2.700 data base sendiri-sendiri” ujar Sri Mulyani, dikutip dari *Kompas.com*.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Lestari, Khairunnisa dan Tri Indriana (2021) bahwa Keamanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Dan penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Sri Rukmiyati dan I Ketut Budiarta (2016) bahwa Kemudahan Pengguna (*perceived ease of use*) berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir

software akuntansi. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini yaitu penelitian sebelumnya lebih fokus terhadap kualitas *mobile banking*, sedangkan penelitian saat ini peneliti lebih berfokus mengenai penilaian nasabah *mobile banking* tersebut.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank Syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar dan kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang ([bankbsi.co.id](http://bankbsi.co.id)).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Tingkat Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung)**”. Dengan membawa judul tersebut, peneliti menilai bahwa penelitian mengenai Pengaruh Tingkat Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi *Mobile Banking* dalam konteks keilmuan akuntansi sangat penting untuk melindungi data keuangan, meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan efisiensi operasional, mengelola risiko, memastikan keandalan dan transparansi, serta mematuhi regulasi akuntansi yang berlaku.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Pertahanan sistem yang dimiliki Bank Syariah Indonesia yang lemah menjadikan terjadinya serangan siber sehingga membuat layanan BSI dimulai dari ATM, *mobile banking* hingga *teller* kantor cabang mengalami gangguan.
2. Dikabarkan kebocoran data nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) disebabkan oleh kelompok peretas spesialis *Ransomware* dan *LockBit* sehingga pihak BSI mendapat sanksi langsung dari Kemetrian Kominfo.

3. Ketika pengguna merasa nyaman, mudah dioperasikan dan merasa terbantu oleh sistem, mereka lebih cenderung mengadopsi teknologi tersebut dalam kegiatan sehari-hari mereka.

### **1.3 Perumusan Masalah**

1. Seberapa besar pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi?
2. Seberapa besar pengaruh kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat keamanan data pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi Mobile Banking.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi Mobile Banking.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Akademis**

1. Bagi Peneliti

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung tentang Tingkat Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi



Akuntansi Aplikasi Mobile Banking Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung.

## 2. Bagi Instansi

Dengan penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi instansi tentang Tingkat Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi Mobile Banking Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung.

## 3. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai tambahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama yaitu Tingkat Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi Mobile Banking Studi Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Sebagai tambahan informasi mengenai Tingkat Keamanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Aplikasi Mobile Banking Studi Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung.

## **1.6 Lokasi dan Waktu penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan pada BSI Kantor Cabang Bandung Suniaraja di Jl. Suniaraja No. 82, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111.

### 1.6.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan mulai bulan Juli 2023.

**Tabel 1. 1**  
**Waktu Penelitian**

Tahap	Prosedur	Bulan				
		Maret 2023	April 2023	Mei 2023	Juni 2023	Juli 2023
1.	<b>Tahap Persiapan</b>					
	1. Bimbingan dengan dosen pembimbing					
	2. Membuat outline dan proposal skripsi					
	3. Mengambil formulir penyusunan skripsi					
	4. Menentukan tempat penelitian					
2.	Tahapan pelaksanaan					
	1. Mengajukan Outline dan Proposal Skripsi					
	2. Meminta surat pengantar ke perusahaan					
	3. Penelitian di Perusahaan					
	4. Penyusunan Skripsi					
3.	Tahap Pelaksanaan					
	1. Menyiapkan Draf Skripsi					
	2. Sidang Akhir Skripsi					
	3. Penyempurnaan laporan Skripsi					
	4. Penggandaan Skripsi					