

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan komunikasi saat ini telah menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis baru dimana setiap transaksi bisnis semakin banyak dilakukan secara elektronik (Setiawan, 2016). Semakin mudah dan cepatnya mendapatkan informasi dengan menggunakan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Kurniawati, dkk., 2017). Hal ini karena sistem teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan dalam segala aspek kehidupan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat di era mobilitas yang tinggi seperti sekarang (Arumi & Yanto, 2019).

Berdasarkan hal tersebut, sangat penting bagi perusahaan untuk memahami dengan cermat kebutuhan pelanggan dan menemukan keinginan masyarakat, dan dapat menyediakan produk atau layanan kepada pelanggan yang memenuhi permintaan masyarakat atau melebihi harapan masyarakat (Hamidi & Safareeyeh, 2018). Adanya teknologi informasi mampu memberikan kemudahan pelayanan transaksi dan akses informasi, serta menghubungkan pihak perusahaan dengan pelanggannya melalui penggunaan internet (Pertiwi & Ariyanto, 2017).

Salah satu industri yang sangat *concern* dengan perkembangan teknologi adalah perbankan. Dewasa ini masyarakat cenderung beralih menjadi *cash less society* tanpa harus membawa uang tunai dalam jumlah banyak dalam aktivitasnya dengan memanfaatkan layanan perbankan yang didukung oleh teknologi yang efektif dan efisien (ojk, 2015).

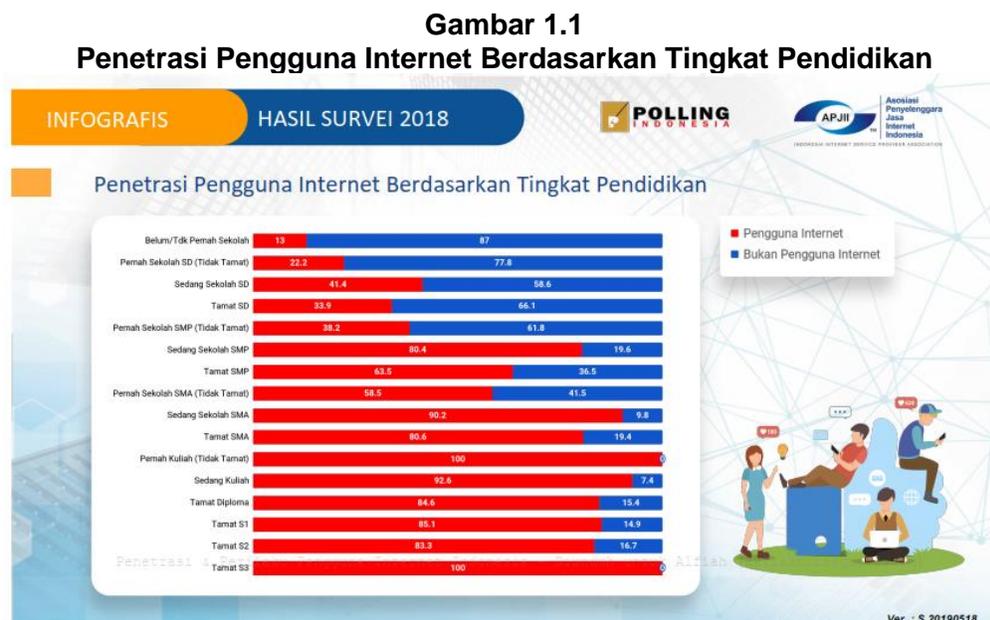
Perbankan di Indonesia saat ini telah mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi (Setiawan, 2016). Lembaga perbankan mulai menyelenggarakan kegiatan perbankan berbasis internet sejak pertengahan tahun 1998 (Pertiwi & Ariyanto, 2017). *E-banking* merupakan layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sebagai perantaranya. Adanya layanan *E-banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti komputer, laptop, telepon seluler, telepon rumah, dan lain sebagainya. Adapun beberapa layanan yang termasuk dalam *E-banking* yaitu ATM, *internet banking*, *mobile banking*, *SMS banking*, dan *phone banking* (Oktabriantono, dkk., 2017).

*Mobile Banking* pada umumnya disebut *m-banking* yang merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat mobile seperti telepon seluler. Fasilitas *mobile banking* ini merupakan fasilitas dalam komunikasi yang bergerak dan diakses melalui telepon selular berbasis GSM. *M-banking* digunakan dengan menu yang sudah tersedia di SIM Card yang saat ini menggunakan media *short message service*. Telepon seluler mempunyai kelebihan mampu bergerak (*mobile*) tanpa batas ruang dan waktu, juga memungkinkan manusia untuk berjalan dengan aktivitas yang sedang dijalankan (Setiawan, 2016).

Layanan *mobile banking* memiliki fitur yang menarik dan nyaman digunakan serta memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan seperti transfer antar-bank, pembayaran kartu kredit, pembayaran listrik, pembayaran telepon, pembayaran tagihan ponsel, pembayaran asuransi, pembayaran internet,

pembayaran tiket penerbangan, dan *virtual account*. Selain itu semakin marak bisnis daring (*online shop*) serta pertumbuhan jenis dan jumlah *smartphone* yang semakin meningkat telah memberikan andil dalam pertumbuhan transaksi melalui *mobile banking* (ojk, 2015).

Salah satu golongan nasabah yang memanfaatkan layanan internet dan perbankan adalah mahasiswa. Survey yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2018, penetrasi pengguna internet berdasar tingkat pendidikan terakhir menunjukkan bahwa mahasiswa S1 memiliki persentase yang tinggi yaitu 85,1% (Gambar 1.1).



Sumber: (APJII, 2018)

Sebagaimana survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2017 menunjukkan bahwa layanan yang paling rendah diakses dengan internet adalah sektor perbankan dengan persentase 7,39%.

Hal ini menunjukkan bahwa banyak pengguna belum memaksimalkan *gadget* atau *smartphone*-nya untuk melakukan transaksi perbankan (Gambar 1.2).

**Gambar 1.2**  
**Layanan Diakses dengan Internet**



Sumber: (APJII, 2017)

Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur juga termasuk golongan mahasiswa yang menggunakan jasa perbankan karena memiliki KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) yang dapat dijadikan sebagai kartu ATM. Salah satu layanan perbankan yang dapat dimanfaatkan mahasiswa adalah *mobile banking*. Walaupun banyak jenis dan manfaat yang diperoleh dari pengguna *mobile banking*, fasilitas perbankan ini belum dimanfaatkan secara maksimal, hal ini dapat dilihat dari survey yang dilakukan oleh APJII bahwa layanan yang diakses paling rendah yaitu perbankan. Mahasiswa seharusnya memanfaatkan jasa perbankan untuk mempermudah dalam pembayaran biaya kuliah, penerimaan beasiswa, penyimpanan

uang pribadi, bisnis, investasi atau untuk konsumsi pribadi mahasiswa berasal dari luar daerah dan secara rutin akan melakukan transaksi keuangan melalui bank.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian terhadap mahasiswa yang berstatus aktif di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur sebagai objek penelitian. Peneliti memilih Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur karena adanya kerjasama dengan nomor kode 107000012 antara Bank BNI dan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam pembuatan dan pengelolaan kartu mahasiswa yang merupakan perluasan kerja sama antara pihak Bank dan Universitas (Daftar Perusahaan, 2019).

*Mobile banking* memberikan kontribusi positif yang sangat besar dalam mengintegrasikan aktivitas perbankan individu dengan sistem perbankan dari seluruh dunia dengan cara yang lebih cepat dan efektif hanya dengan mengakses melalui *smartphone*. Namun penggunaan *mobile banking* sangat tergantung pada layanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan, faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan *mobile banking* seperti jaringan internet dan pengetahuan tentang pengguna bagaimana menanganinya dengan tepat dan benar (Yudha & Isgiyarta, 2015). Telah ada pertumbuhan substansial dalam dimensi Internet Perbankan saat ini, beberapa dari penelitian menunjukkan adopsi terhadap *mobile banking* tergantung pada kompetensi, pengalaman teknis dan kemampuan individu mengoperasikan komputer dari pengguna itu sendiri. Hal ini memperdalam peneliti untuk menganalisa pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna *mobile banking*, dengan menggunakan model yang relevan, yang terdiri dari kualitas

sistem informasi akuntansi, kepercayaan, kemampuan individu mengoperasikan, sikap pengguna, dan minat penggunaan.

Salah satu sistem yang ada dalam suatu perusahaan adalah sistem informasi akuntansi. Suatu sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai suatu cara pengolahan data akuntansi menjadi informasi yang mengalami kemajuan pesat akan berpengaruh terhadap sistem informasi yang dimiliki oleh badan usaha. Sistem informasi akuntansi dalam dunia perbankan berkembang dengan sangat cepat yang menyebabkan tingkat pelayanan kepada nasabah yang semakin baik. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena Bank berhadapan langsung dengan nasabah (Wardhana, 2015).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wardhana (2015), didapat bahwa kualitas sistem informasi akuntansi yang terdapat pada aplikasi berbasis *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis *mobile banking*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Yudha & Isgiyarta, 2015), persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan *internet banking adaption*. Serta kemampuan individu mengoperasikan komputer berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan *internet banking adaption*.

Penelitian tentang sikap penggunaan terhadap perilaku menggunakan *mobile banking* oleh Sugiantoro & Isharijadi (2015), tidak berpengaruh terhadap perilaku. Hal ini disebabkan karena nasabah pengguna layanan *mobile banking* Bank BRI dalam menggunakan jenis layanan tersebut bukan berdasarkan adanya pertimbangan rasa

senang atau tidak senang, penilaian perlu atau tidaknya, serta terkait dengan masalah ide dan harus menggunakan pertimbangan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Arumi & Yanto (2019), bahwa minat penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh positif antara konstruk minat penggunaan terhadap perilaku penggunaan *e-commerce*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berkaitan dengan *mobile banking* terutama pada mahasiswa, dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap penggunaan *mobile banking*?
2. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking*?
3. Apakah terdapat pengaruh kemampuan individu mengoperasikan terhadap penggunaan *mobile banking*?
4. Apakah terdapat pengaruh sikap pengguna terhadap penggunaan *mobile banking*?

5. Apakah terdapat pengaruh minat penggunaan terhadap penggunaan *mobile banking*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan suatu objek dalam usaha untuk memperoleh sesuatu yang telah ditetapkan. Adapun tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap penggunaan *mobile banking* pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh kemampuan individu mengoperasikan terhadap penggunaan *mobile banking* pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh sikap pengguna terhadap penggunaan *mobile banking* pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
5. Untuk menguji dan membuktikan pengaruh minat penggunaan terhadap penggunaan *mobile banking* pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti, instansi, dan universitas:

##### 1. Bagi Peneliti

Berdasarkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai perbandingan antara teori-teori yang selama ini peneliti dapatkan dengan kenyataan yang ada sehingga dapat diketahui masalah yang dihadapi, perumusan dan kesesuaian antara teori yang diperoleh, sehingga dapat diperoleh pemecahan masalah yang ada.

##### 2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai jasa informasi bagi pihak instansi dalam menentukan langkah yang tepat dalam mengembangkan *mobile banking* yang nantinya akan semakin diminati oleh para nasabah.

##### 3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain dengan materi berhubungan dengan skripsi ini. Selain itu, dapat memberikan sumbangan wawasan terhadap peneliti akuntansi yang berhubungan dengan penggunaan *mobile banking*.