

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era modern seperti sekarang, dunia teknologi informasi digital telah berkembang sangat pesat, sehingga pengguna teknologi informasi mengalami peningkatan. Seperti yang telah disampaikan oleh Westland dan Clark (2000) ditulis oleh Venkatesh *et al.*, (2003) bahwa pengguna sistem dalam organisasi meningkat secara drastis. Teknologi informasi yang berkembang dengan pesat menuntut pengguna untuk mengakses informasi berbasis digital. Penawaran inilah dirasa sangat memudahkan pengguna karena lebih fleksibel dimana waktu yang diperlukan untuk mengakses informasi digital jauh lebih singkat dari proses manual, sehingga waktu kinerja lebih efisien, selain itu dapat menekan biaya. Namun demikian pemanfaatan teknologi digitalisasi yang lebih efektif tetap menyajikan informasi yang valid.

Sistem informasi yang valid sangat dibutuhkan karena akan mempengaruhi pengguna dalam pengambilan keputusan. Keputusan yang diambil oleh pengguna akan berpengaruh terhadap kinerja pengguna dalam suatu perusahaan dan penerima keputusan. Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin maju sehingga adanya teknologi informasi digital dapat membantu pengguna untuk mengakses informasi dengan cepat, akurat, dan terbuka (Setiawan, 2017). Secara perlahan pengguna meninggalkan cara-cara manual dalam mendapatkan informasi yang cenderung tidak efisien.

Akan tetapi, untuk membangun suatu sistem informasi tidak mudah diperlukan perencanaan yang matang sehingga sistem yang kita harapkan dapat terintegrasi dengan baik dan bekerja sesuai kebutuhan. Selain memberikan banyak manfaat terhadap perusahaan, pengembangan suatu sistem informasi juga terdapat kegagalan dalam penerapannya.

Terdapat banyak proyek yang gagal dalam menghasilkan suatu sistem yang bermanfaat. Terdapat faktor internal maupun eksternal yang berpengaruh atas kegagalan dalam penerapan sistem teknologi informasi pada suatu perusahaan (Davis 1989). Manajer dapat memberikan keputusan atas pengadopsian sebuah sistem teknologi informasi, namun kelancaran dalam penggunaan teknologi informasi yang baru bergantung kepada setiap individu penerima dan pengguna sistem teknologi tersebut (Hartono, 2013). Perusahaan menilai keberhasilan sistem baru yang digunakan dengan adanya analisa pengukuran tingkat penerimaan sistem itu. Maksud dilakukannya analisa tersebut ialah untuk mengidentifikasi sistem informasi baru sudah memberikan manfaat bagi perusahaan sesuai dengan tujuan pembuatan sistem informasi tersebut.

Sistem informasi modern yang canggih telah banyak diimplementasi di perusahaan-perusahaan dengan biaya yang besar, namun pemanfaatan sistem informasi secara kontinu belum optimal. Penggunaan sistem informasi untuk membuat keputusan manajer dan operasional masih sangat rendah (Johansenn dan Swigaart, 1996; Moore, 1991; Norman, 1993; dan Weiner, 1993) dikutip Indarti (2001). Variabel yang berpengaruh besar atas kinerja

menejerial merupakan penggunaan sistem informasi (Shada, et al, 1986; Davis, 1989; Swanson, 1982).

Ekspektasi Kinerja sebagai variabel pertama dinyakini bahwa seorang individu akan menggunakan sistem informasi jika sistem itu bisa membantu dalam peningkatan kinerja. Dan sebaliknya, bila sistem informasi itu tak bisa mengembangkan kinerjanya dalam bekerja maka individu tidak akan menggunakan sistem informasi tersebut, karena akan merugikan (Vankatest, et. al., 2012).

Ekspektasi Usaha sebagai variabel kedua yaitu derajat kemudahan di dalam memanfaatkan sebuah sistem informasi. Sistem informasi yang mudah digunakan cenderung akan digunakan oleh individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Minat penggunaan sistem informasi dipengaruhi secara kuat oleh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha (Vankatest, et.al., 2012).

Menurut Wang dan Chou (2014), pengaruh sosial berpedoman pada bagaimana pengaruh orang lain atas keputusan perilaku seorang individu. Pengaruh sosial berhubungan dengan pengaruh eksternal terpenting (berasal dari orang-orang yang dianggap penting dalam hidup seorang individu, meliputi keluarganya, temannya, dan supervisor atau atasannya di kantor).

Minat Pemanfaatan sebagai variabel dependen yaitu tingkat keinginan pemakai dalam memanfaatkan sebuah sistem informasi yang ada di perusahaan. Sedangkan Perilaku Pengguna variabel dependen kedua yaitu suatu intensitas pemakai dalam memanfaatkan sistem informasi. Penelitian Vankatest, et.al. (2012) menunjukkan bahwa minat pemanfaatan sistem

informasi serta tingka laku pengguna sistem informasi memperlihatkan terdapat pengaruh yang positif.

Sikap dan persepsi pemakai dibentuk oleh perilaku pemakai sendiri terhadap sistem informasi. Begitu juga dengan perilaku nasabah di bank-bank sebagai pengguna sistem yang baru. Nasabah bisa saja merasa ragu apakah system yang baru itu akan lebih memberikan kecepatan serta ketepatan terhadap transaksi bisnisnya atau sebaliknya mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi non tunai. Sebuah usaha agar paham terhadap fenomena dan pertanyaan ini yaitu dengan lewat kegiatan penelitian supaya memperoleh suatu pengetahuan baru terbaik agar dapat menerima dan memanfaatkan suatu sistem yang baru oleh nasabah BRI.

Indonesia tengah mengalami perkembangan internet yang pesat sebagaimana yang terjadi di seluruh dunia. Di era internet ini, sebagian besar transaksi dapat dilangsungkan via internet tanpa menghadirkan uang tunai, seperti beli makan, bayar listrik, memakai transportasi secara daring sampai membayar berbagai tagihan. Semuanya dapat diterapkan dengan memakai *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan suatu pelayanan yang disediakan bank tertentu pada nasabahnya agar untuk bisa melangsungkan bermacam-macam transaksi perbankan lewat fitur-fitur yang terdapat pada *handphone* mereka.

Upaya pemerintah untuk melakukan digitalisasi setidaknya sudah hampir tercapai disektor perbankan. Hal ini terlihat dari bentuk penetrasi *mobile banking* yang sudah mencapai 71% pengguna (IDXChannel.com).

Salah satu bank yang menyediakan layanan *mobile banking* ialah Bank Rakyat Indonesia. Bank Rakyat Indonesia meluncurkan aplikasi *mobile banking* “BRImo” kependekan dari BRI *mobile*. Layanan BRImo adalah penyempurnaan dari BRI *Mobile* yang telah ada. Layanan BRImo mempermudah nasabah dalam menjalankan bermacam-macam transaksi perbankan meliputi *internet banking*, *mobile banking* dan uang elektronik atau *T-bank* di dalam sebuah aplikasi HP. Lebih jauh, ada fitur-fitur transaksi yang dibuat lebih baik dan bermacam-macam pelayanan bank yang dapat diakses melalui BRImo.

Pengguna aplikasi BRImo meningkat sangat signifikan yaitu 660% dibandingkan dari tahun sebelumnya. Ini merupakan sehingga masyarakat sekarang cenderung melakukan transaksi secara digital (Liputan6.com). selama pandemi transaksi nasabah BRI berubah dari konvensional menuju digital. Khusus internet banking naik sebanyak 132% sementara disisi ATM cenderung landai (Liputan6.com).

Bank BRI mempunyai banyak unit kerja yang tersebar diseluruh pelosok tanah air. Salah satu unit kerja yang mempunyai nasabah dengan tingkat simpanan yang tinggi adalah Unit Karangrejo Magetan yaitu terdapat 29.145 nasabah simpanan (Karangrejo,2021). Tak hanya nasabah simpanan yang banyak, di daerah Karangrejo Magetan merupakan daerah industri gamelan dan ayam panggang, sehingga tingkat transaksi yang ada di Karangrejo cukup tinggi. BRImo merupakan alternatif yang ditawarkan BRI

untuk memudahkan nasabah Unit Karangrejo dalam melakukan transaksi bisnisnya.

Berbagai kemudahan dan jaminan keamanan yang ditawarkan BRImo menyebabkan setiap hari selalu ada nasabah tabungan beralih ke BRImo. Menarik untuk diteliti, apakah dengan keunggulan yang terdapat di BRImo bisa menarik calon nasabah lain dan membuat nasabah untuk tetap menggunakan BRImo untuk melakukan berbagai transaksi keuangan.

Penulis memakai model penelitian TAM (*Technology Acception Model*) yang dikembangkan oleh Davis (1989) di penelitian ini. Model penelitian ini merupakan pengembangan model kesuksesan sistem informasi dari De Lone dan Mc Lean (1992). Pengujian terhadap respon penerimaan dan pemanfaatan sistem informasi memerlukan sosialisasi yang intens dan efisien merupakan hal yang ditawarkan oleh TAM (Davis, 1989, Davis *et al.*; 1989). Terdapat dua faktor pemanfaatan dan pemakaian teknologi informasi oleh TAM ialah *perceived usefulness* dan *perceived easy of use*. Hal ini dapat diartikan bahwa bila sistem informasi tidak sulit dalam aplikasinya, maka pengguna akan senang hati memakai sistem informasi itu (Indarti, 2001).

Konsep model keberterimaan teknologi (TAM) dan pengaruhnya terhadap penggunaan sistem informasi terdapat dalam penelitian Devi dan Suartana (2014) dimana penelitian dilakukan terhadap 41 karyawan yang berhubungan dengan pemakaian sistem informasi di Hotel Nusa Dua Beach Hotel & Spa, Bali. Hasil dari penelitian tersebut yaitu *computer self efficacy*



dan *trust* memiliki pengaruh atas *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Penelitian yang dilakukan Fiddin (2014) di Satuan Kerja Perangkat Daerah pada Pemerintah Provinsi Riau yang menggunakan sistem informasi. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kesesuaian tugas teknologi dan situasi yang memfasilitas pemakai atas minat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi. Hasil dari penelitian tersebut membuktikan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial berpengaruh atas minat pemanfaatan sistem informasi, dan minat pemanfaatan sistem informasi berpengaruh atas pemakaian sistem informasi. Di sisi lain, kesesuaian tugas teknologi serta kondisi yang memfasilitasi pengguna tidak memiliki pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Ada pengaruh tak langsung antara ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial atas pemakaian sistem informasi via minat pemakaian sistem informasi sebagai variabel intervening. Kesesuaian tugas teknologi serta situasi yang memfasilitasi pengguna tak memiliki pengaruh atas pemakaian sistem informasi via minat penggunaan sistem informasi sebagai variabel intervening.

Penelitian selanjutnya yang telah dilakukan oleh Ningrum (2016) di Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Karanganyar mengenai pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Di dalam penelitiannya Ningrum menyatakan ekspektasi kinerja,

ekspektasi usaha, faktor sosial, kesesuaian tugas serta situasi yang memfasilitasi pemakai memiliki pengaruh atas minat pemakaian sistem informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Christinawati (2016) mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial serta situasi yang memfasilitasi atas minat penggunaan sistem informasi membuktikan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial tak berpengaruh terhadap minat memanfaatkan sistem informasi, namun situasi yang memfasilitasi punya pengaruh atas minat memanfaatkan sistem informasi.

Penelitian yang pernah dijalankan Christinawati (2016) akan diteliti kembali dengan sampel yang berbeda yaitu nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang menggunakan BRImo di Unit Karangrejo Magetan.

Berpedoman latar belakang tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk memilih BRImo (*BRI Mobile*) sebagai objek penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih bagus mengenai **Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Pemanfaatan BRImo (*BRI Mobile*)**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berpedoman pada latar belakang, maka rumusan masalah yang akan disodorkan peneliti untuk penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Ekspektasi Kinerja berpengaruh terhadap Minat Pemanfaatan BRImo (*BRI Mobile*)?



2. Bagaimana Ekspektasi Usaha berpengaruh terhadap Minat Pemanfaatan BRImo (*BRI Mobile*)?
3. Bagaimana Faktor Sosial berpengaruh terhadap Minat Pemanfaatan BRImo (*BRI Mobile*)?
4. Bagaimana Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Faktor Sosial secara bersama-sama berpengaruh atas Minat Pemanfaatan BRImo (*BRI Mobile*).

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian:**

- a. Untuk mengetahui bagaimana Ekspektasi Kinerja punya pengaruh atas Minat Pemanfaatan BRImo (*BRI Mobile*).
- b. Untuk mengetahui bagaimana Ekspektasi Usaha berpengaruh atas Minat Pemanfaatan BRImo (*BRI Mobile*).
- c. Untuk mengetahui bagaimana Faktor Sosial berpengaruh atas Minat Pemanfaatan BRImo (*BRI Mobile*).
- d. Untuk mengetahui bagaimana Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Faktor Sosial secara simultan berpengaruh atas Minat Pemanfaatan BRImo (*BRI Mobile*).

#### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan dapat memberi manfaat untuk peneliti serta untuk pihak-pihak yang terkait, berikut manfaat yang diharapkan:

- a. Bagi Universitas

Penelitian ini dimaksudkan untuk bisa memperbanyak referensi terkait bidang sistem informasi.

b. Bagi Instansi Terkait

Dapat digunakan sebagai informasi yang mendukung kondisi riil sehingga hasil penelitian ini akan bisa dipakai untuk perbaikan sistem dan layanan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dimaksudkan bisa memperkaya wawasan dan pengetahuan peneliti untuk mengetahui pengaruh suatu sistem teknologi informasi terhadap nasabah yang memanfaatkannya.

d. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Adanya penelitian ini dimaksudkan bisa dipakai sebagai referensi dan informasi dibidang akuntansi bagi penelitian yang akan datang. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa diperkaya dan dikembangkan lagi oleh peneliti yang akan datang.

