

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Akuntansi merupakan suatu sistem informasi yang dapat membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk mengalokasikan sumber daya secara efisien sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi peranan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan karena teknologi informasi telah secara drastis mengubah organisasi dalam melakukan aktifitas bisnisnya. Penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang terarah dan terintegrasi dengan baik merupakan hal yang mutlak yang dibutuhkan perusahaan untuk memperoleh informasi yang akurat dan dapat diandalkan dalam proses pengambilan keputusan (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Kebutuhan sistem informasi teknologi dalam lingkungan perusahaan telah menjadi sebuah tuntutan zaman yang harus dipenuhi guna mampu bersaing secara global.

Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer untuk mempermudah dalam memproses data transaksi perusahaan menjadi sebuah informasi yang mempunyai nilai lebih. Perkembangan sistem dan teknologi informasi memberikan berbagai macam kemanfaatan dalam mengelola dan menyimpan data serta mengubah data tersebut menjadi informasi kepada pengguna. Penggunaan komputer di perusahaan memberikan manfaat dan kemudahan bagi para pengguna. Komputer memiliki kelebihan yaitu memberikan data secara akurat, kecepatan dalam memproses berbagai data, dan melakukan otomatisasi sesuai perintah dari pengguna. Jika seorang pengguna mampu menguasai dan memanfaatkan teknologi tersebut dengan baik, maka dapat memberikan pengaruh peningkatan efisiensi proses kegiatan perusahaan dan memperoleh keunggulan kompetitif dengan mengelola sumber daya informasi yang ada (Prayohardana dkk, 2016).

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi juga terbentuk dari kualitas informasi yang disampaikan. Tanpa adanya kualitas informasi yang baik tentunya akan menyebabkan ketidakakuratan data dalam menggambarkan kinerja keuangan perusahaan. Ong et al. (2009) berpendapat bahwa Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi.

Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi dengan tepat waktu, akurat, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berdampak terhadap kepuasan penggunaannya (Fendini et al, 2014). Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah *perceived usefulness*.

Perceived Usefulness didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Amalia, 2016). Apabila pengguna melihat manfaat dan kemudahan dalam penggunaan sistem informasi akan menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan sistem informasi (Rukmiyati dan Budiarta, 2016).

Pemilihan *software* akuntansi harus disesuaikan dengan proses bisnis perusahaan, karena ketidaksesuaian *software* akuntansi akan menyebabkan pengguna kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Ketidaksesuaian *software* akuntansi dengan kebutuhan pengguna akhir akan menurunkan kepuasan pengguna akhir dan pengguna *software* akuntansi lebih lanjut akan dihindari.

BTPN adalah Bank Swasta Nasional yang semula memiliki status sebagai Bank Tabungan kemudian berganti menjadi Bank Umum pada tanggal 22 Maret 1993, Bank BTPN memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada Nasabah, baik simpanan maupun pinjaman. Namun aktivitas utama Bank BTPN adalah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target market Bank BTPN adalah para pensiunan

Aplikasi Otentikasi adalah salah satu cara untuk Otentikasi agar pensiunan tidak harus datang ke Bank atau Pos untuk mengambil uang pensiun, jika pensiunan memiliki kendala terkait penggunaan perangkat Smartphone untuk Otentikasi, pensiunan bisa datang langsung ke Mitra Bayar Bank atau Pos. Alasan utama dari otentikasi Taspen adalah memanfaatkan teknologi tersebut untuk dijadikan sebagai bentuk *proof of life* (bukti penerima pensiun masih hidup) yang dapat diakses melalui aplikasi mobile yang dapat diunduh di smartphone penerima pensiun atau mitra bayar sehingga akan lebih mudah memproses otentikasi secara cepat dan akurat.

Pada kantor cabang BTPN kota metro dengan jumlah penerima dana pensiun sebanyak 1.300 (Julian sutanto, manager marketing BTPN). Penerima

pensiun tersebar diseluruh kota metro hingga ke desa-desa. BTPN Kantor cabang kota Metro mulai menerapkan sistem aplikasi otentifikasi untuk penerima pensiun berlangsung dari bulan juli 2019. Berikut tabel penerima dana pensiun yang masih mengambil tunai dikantor BTPN:

Tabel 1. Data Nasabah Penerimaan Dana Pensiun Pengambilan Tunai Dikantor BTPN Cabang Kota Metro Tahun 2019

Bulan	Nasabah Dana Pensiun Pengambilan Tunai
Juli	1300
Agustus	1135
September	987
Oktober	724
November	643

Sumber: Bank BTPN KCP Kota Metro 2019

Berdasarkan tabel penerima dana pensiun mengalami penurunan setiap bulanya. Pada bulan juli penerima dana pensiun sebanyak 1300 dan mengalami penurunan dibulan berikutnya sebesar 1135. Pada bulan September kembali mengalami penurunan penerima dana pensiun yaitu 987 dan bulan Oktober 724. Pada bulan November mengalami penurunan kembali yaitu 643. Menurut keterangan Salah satu Teller di BANK BTPN pengambilan dana pensiun mulai sedikit yang mengambil gaji pensiun kekantor cabang metro sebagian dari mereka sudah bisa mengambil gaji di ATM terdekat setelah berhasil melakukan Otentikasi melalui Aplikasi tersebut Sehingga tidak perlu mengantri untuk mengambil dikantor cabang Metro pada setiap awal bulan.

Salah satu penerima pensiun (Ahmad sodikim) memberikan tanggapan tentang sistem aplikasi otentikasi tersebut beliau mengatakan cukup mempermudah bagi kami para penerima pensiunan dalam mengambil dana pensiun pada setiap bulan, selain tidak mengantri lagi untuk mengambil kami juga tidak perlu lagi harus ke kantor BTPN setiap bulan, selama ini kami yang harus mengeluarkan biaya transportasi untuk pergi kekantor mengambil dana pensiun, itu juga yang kadang membuat kami sedikit enggan mengambil dana pensiun pada setiap awal bulan dengan adanya sistem ini kami tidak perlu lagi memikirkan hal tersebut. Secara sistem terdata dalam tabel yang mengambil mandiri di atm setelah berhasil melakukan otentifikasi dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Data Nasabah Penerima Dana Pensiun Pengambilan Mandiri di ATM Dengan Aplikasi Otentifikasi Tahun 2019

Bulan	Nasabah Dana Pensiun Pengambilan di ATM
Juli	0
Agustus	165
September	313
Oktober	576
November	657

Sumber: Bank BTPN KCP Kota Metro 2019

Berdasarkan tabel diatas pada bulan juli tidak ada yang melakukan pengambilan dana pensiun secara mandiri di Atm. Hal ini dikarenakan Aplikasi Otentikasi mulai diterapkan pada bulan Juli 2019 di kantor cabang bptn Kota Metro. Pada bulan Agustus pengambilan dana pensiun secara mandiri di Atm yaitu 165 dan mengalami peningkatan dibulan berikutnya yaitu 313. Pada bulan Oktober dan November pengambilan dana pensiun secara mandiri di Atm mengalami peningkatan cukup besar yaitu 576 dan bulan November 657. Hal ini dikarenakan Aplikasi Otentikasi mulai diterapkan dengan baik pada kantor cabang bptn Kota Metro. Namun masih terdapat beberapa nasabah yang terkendala kurangnya pemahaman mengenai aplikasi yang sudah diterapkan sehingga memilih tetap mengambil dana pension secara langsung di kantor cabang BTPN Kota Metro.

Penelitian yang dilakukan Ni Made (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir sistem informasi, Semakin baik kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* maka akan meningkatkan kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Penelitian lain yang dilakukan Ida Bagus ((2018) menunjukkan bahwa Kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas informasi dan *perceived usefullness* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Koefisien determinasi (R2) sebesar 0,554 hal ini berarti 55,4 persen kepuasan pengguna Informasi Akuntansi pada PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung dipengaruhi oleh variabel variabel Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness*, sebaliknya 44,6 persen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Otentikasi Dalam Upaya Peningkatan Pengambilan Dana Pensiun (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Metro.**

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

a) Identifikasi Masalah

Terdapat beberapa nasabah yang masih memilih mengambil dana pensiun secara langsung di BTPN Kantor Cabang Metro, dikarenakan tidak memahami penggunaan aplikasi yang diterapkan.

b) Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya,, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Sistem informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi dalam upaya peningkatan pengambilan dana pensiun pada Bank BTPN kantor cabang Metro?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dalam upaya peningkatan pengambilan dana pensiun pada Bank BTPN kantor cabang Metro?
3. Bagaimana pengaruh sitem informasi dan *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dalam upaya peningkatan pengambilan dana pensiun pada Bank BTPN kantor cabang Metro?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh Sistem informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi dalam upaya peningkatan pengambilan dana pensiun pada Bank BTPN kantor cabang Metro.
2. Mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dalam upaya peningkatan pengambilan dana pensiun pada Bank BTPN kantor cabang Metro.
3. Mengetahui pengaruh sitem informasi dan *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dalam upaya peningkatan pengambilan dana pensiun pada Bank BTPN kantor cabang Metro.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Manfaat yang dapat diperoleh peneliti yaitu, menambah pengetahuan peneliti terkait dengan bagaimana pengaruh sistem informasi dan *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dalam upaya peningkatan pengambilan dana pensiun pada Bank BTPN kantor cabang Metro.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat mengetahui sistem informasi dan *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi dalam upaya peningkatan pengambilan dana pensiun pada Bank BTPN kantor cabang Metro.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan sekaligus untuk memperluas pengetahuan dengan mewujudkannya sebagai referensi dalam pemikiran dan penalaran untuk merumuskan masalah yang baru dalam penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran pembahasan yang lebih jelas dalam menyusun proposal ini, maka penulis membagi penulisan skripsi ini dalam lima bab. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, dalam bab I ini penulis akan menguraikan Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

Bab II Kajian Literatur, dalam bab II berisi kajian teoritik yang diperlukan dalam menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, tinjauan atas penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian, dalam bab III ini, membahas mengenai metode atau langkah-langkah apa saja yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu meliputi rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, variabel penelitian, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan.

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan, bab ini berisi tentang deskripsi perusahaan, analisis data dan hasil analisis serta pembahasannya yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab tiga, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian kebenaran serta jawaban dari pertanyaan yang telah disebutkan dalam perumusan masalah.

Bab V Simpulan Dan Saran, pada bab terakhir ini memuat kesimpulan dari keseluruhan pembahasan, refleksi untuk memberikan saran berdasarkan kesimpulan penelitian yang kemudian perlu disampaikan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk kebijaksanaan perusahaan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN