

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada zaman yang semakin canggih, perkembangan teknologi dan sistem informasi turut bertumbuh dengan pesat. Organisasi-organisasi dan perusahaan-perusahaan di berbagai macam sektor semakin menyadari pentingnya penggunaan teknologi dan sistem informasi untuk menunjang segala aktivitas dan kegiatan operasional agar berjalan dengan baik serta sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi atau perusahaan tersebut. Keberhasilan suatu aktivitas kerap kali sangat bergantung oleh keberhasilan teknisnya. Menurut Laudon & Laudon (2018):

“Jenis dan kualitas sistem informasi perusahaan semakin bergantung pada apa yang dapat dilakukan sistemnya: meningkatkan pangsa pasar, menjadi produsen berkualitas tinggi atau berbiaya rendah, mengembangkan produk baru, dan meningkatkan produktivitas karyawan.”

Kegiatan operasional perusahaan dapat didukung dengan keberadaan suatu sistem yang mampu membantu kegiatan agar lebih mudah dan efisien. Suatu informasi yang memiliki kualitas yang baik secara umum berpengaruh pada pengambilan keputusan yang tepat (Romney & Steinbart, 2017).

Dalam menjalankan kegiatannya, manusia memakai berbagai macam sistem untuk mempermudah kegiatan sehari-hari, salah satunya adalah sistem informasi akuntansi. Menurut Romney & Steinbart (2017), sistem informasi akuntansi adalah proses pembuatan informasi bagi pengambil keputusan melalui sistem dengan mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data. Sistem informasi akuntansi yang berkualitas adalah informasi akuntansi dengan salah satu ciri bahwa

informasi yang terkandung di dalamnya bersifat faktual dan memiliki nilai manfaat (Marakas & O'brien, 2014). Sistem informasi yang berkualitas penting untuk mewujudkan kemudahan bagi kegiatan manusia baik individu maupun perusahaan. Sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh perusahaan biasanya merupakan subsistem akuntansi yang memiliki empat siklus: subsistem akuntansi pengeluaran kas pembebanan uang persediaan (UP), subsistem akuntansi pengeluaran kas pembebanan ganti uang persediaan (GU), subsistem akuntansi pengeluaran kas pembebanan tambahan uang persediaan (TU), dan subsistem akuntansi pengeluaran kas pembebanan langsung (LS).

Salah satu bentuk penggunaan sistem informasi akuntansi pada kehidupan sehari-hari adalah dengan digunakannya aplikasi digital perbankan. Salah satu aplikasi perbankan digital yang dikenal di kalangan masyarakat adalah Jenius. Jenius merupakan aplikasi perbankan digital inovatif yang menggunakan kartu debit Visa untuk mempermudah pengguna melakukan aktivitas finansial seperti menabung, bertransaksi, atau mengatur keuangan mereka dengan cara yang lebih aman, cerdas, dan mudah. Aplikasi digital perbankan Jenius ini dikeluarkan oleh bank BTPN dan telah beroperasi selama 6 tahun lebih.

Pada kenyataannya, banyak kendala yang dapat terjadi dalam menerapkan suatu sistem informasi. Seperti yang dialami oleh aplikasi perbankan digital Jenius. Sejak tahun 2019 hingga kini, Jenius kerap kali mendapatkan keluhan-keluhan dari nasabahnya. Keluhan-keluhan tersebut terdiri dari keluhan atas lambatnya aplikasi, seringnya aplikasi mengalami error, hingga keamanan aplikasi, transaksi dan saldo nasabah. Kekurangan-kekurangan Jenius dari segi sistem informasi maupun

pelayanan ini dianggap cukup meresahkan oleh para nasabah.

Seperti kasus yang terjadi pada tanggal 29 Agustus 2019, seorang pengguna yang bernama Wisnu Kumoro menerima notifikasi tentang adanya upaya login ke akun Jenius miliknya serta menerima beberapa sms untuk memverifikasi. Karena merasa itu bukan dirinya, maka Wisnu mengabaikan pesan tersebut. Setelah mengecek perangkat-perangkat yang terhubung ke akun Jenius miliknya dan yakin jika tidak ada perangkat lain selain miliknya, Wisnu melaporkan hal tersebut ke pihak Jenius. Namun saat Wisnu tengah melapor, akun miliknya telah dibobol dan muncul notifikasi adanya transaksi. Uang Wisnu yang berada di aplikasi Jenius telah terkuras habis dan Wisnu tidak dapat melakukan login ke akun Jenius miliknya.

Hal serupa juga dialami oleh seorang nasabah pada tanggal 6 Juni 2020. Nasabah mengalami kendala transfer dana melalui Jenius ke bank BCA. Notifikasi dari aplikasi Jenius mengatakan bahwa transaksi tersebut berhasil, namun dana tidak kunjung masuk ke rekening tujuan. Disaat yang bersamaan, rekening BTPN yang terhubung ke aplikasi Jenius miliknya diretas dan saldo berkurang hingga Rp 5.200.000 dengan keterangan adanya *top-up e-wallet* LinkAja, dimana transaksi tersebut tidak ia lakukan sama sekali. Pihak Jenius dan bank BTPN terbilang lambat dalam menanggapi kasus ini, dan saldo Rp 5.200.000 yang terkuras tersebut tidak dikembalikan.

Kejadian selanjutnya juga dialami oleh seorang nasabah bernama Tantri pada tanggal 11 Juni 2020. Awalnya, Tantri mendapatkan notifikasi adanya transaksi dari akun Jenius miliknya ke Paypal, padahal akun Jeniusnya tidak pernah tersambung ke Paypal. Setelah mengecek saldonya, saldo Tantri telah dikuras hingga Rp 3.200.000, akhirnya Tantri pun memutuskan untuk memindahkan sisa

saldonya ke rekening lain. Pada tanggal 5 Februari 2021, seorang nasabah membagikan kisahnya di Twitter bahwa saldo di akun Jeniusnya terpotong setelah munculnya notifikasi transaksi yang tidak ia lakukan. Saat ingin mengecek riwayat transaksi, aplikasi Jenius error sehingga ia tidak bisa login ke akun Jenius miliknya.

Pada tanggal 26 Juli 2021, seorang nasabah bernama Wirawan mengalami kendala untuk memblokir akun Jenius miliknya karena data alamat yang telah ia perbarui tidak otomatis terdata di pusat data milik Jenius. Ia ingin memblokir akun miliknya karena adanya akun bank BNI yang merupakan akun penipu dan menguras saldonya. Pada tanggal 28 Juli 2021, seorang pengguna bernama Nur Latipah membagikan kisahnya di Twitter, pasalnya, saldo tabungan *dream saver* miliknya di Jenius lenyap begitu saja, padahal saldo tersebut belum pernah ia gunakan. Aplikasi Jenius mengalami *error* yang membuat Nur Latipah tidak dapat melakukan *login* ke akunnya. Setelah kejadian tersebut, Nur Latipah melapor dan membuat surat pengajuan kepada pihak Jenius, namun saldo yang hilang tersebut berujung tidak dapat dikembalikan.

Meninjau dari kasus-kasus yang terjadi, maka pembahasan mengenai kesuksesan sistem informasi akuntansi menjadi hal yang penting. Keberadaan sistem informasi akuntansi diharapkan dapat membantu perusahaan, organisasi, hingga individu dalam menjalankan seluruh aktivitasnya. Dengan diterapkannya sistem informasi akuntansi yang baik tentunya dapat membuat seluruh kegiatan transaksi berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala. Kelancaran kegiatan transaksi juga sangat didukung oleh kualitas keamanan sistem aplikasi perbankan. Dalam menyimpan datanya, aplikasi perbankan mengumpulkan data dalam sebuah

sistem yang terintegrasi sehingga harus dijaga keamanannya demi kelancaran kegiatan transaksi. Lancar tidaknya kegiatan transaksi dalam aplikasi perbankan perlu diperhatikan secara khusus karena dapat menjadi hal yang berpengaruh terhadap kesuksesan serta kegagalan dari aplikasi perbankan tersebut.

Untuk mengukur kesuksesan dari sebuah sistem informasi dapat menggunakan suatu model yang dibuat oleh DeLone dan McLean yang kemudian dimodifikasi oleh McGill, et al. (2003). Untuk menentukan kesuksesan sebuah sistem informasi, DeLone dan McLean menjabarkan 6 elemen penting yang menjadi indikator dan tolak ukur kesuksesan sistem informasi, yaitu; kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*). Model DeLone dan McLean ini mengalami pembaruan di tahun 2003. *Updated DeLone and McLean IS success* menambahkan kualitas layanan (*service quality*) di dalamnya dan mengubah pengaruh individu dan organisasi yang digabungkan menjadi manfaat bersih (*net benefits*). Model terbaru inilah yang kemudian akan digunakan dalam penelitian ini.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan latar belakangnya, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kesuksesan aplikasi digital perbankan Jenius, yang dapat dijabarkan dengan sub permasalahan:

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?

2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
3. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)?
6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
7. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
8. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?
9. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang dan penelitian-penelitian sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesuksesan aplikasi perbankan digital “Jenius” dan memberikan solusi atas masalah yang berkaitan dengan kegagalan aplikasi perbankan digital “Jenius”. Penelitian ini bertujuan sebagai masukan terhadap pihak manajemen Jenius untuk dapat mengevaluasi kesuksesan aplikasinya dan mempertahankan serta meningkatkan aplikasi “Jenius”.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sarana dan tambahan informasi kepada pihak aplikasi “Jenius” agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas aplikasi, keamanan sistem serta mempertahankan kesuksesan aplikasi perbankan digital “Jenius”.

