

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, industri perbankan mengalami perkembangan yang pesat, dalam rangka mengimbangi adanya perkembangan pada industri perbankan, setiap industri perbankan wajib untuk mengadakan suatu pemrosesan informasi akuntansi yang lebih baik, hal tersebut dilakukan agar menghasilkan informasi yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan setiap penggunanya. Ketersediaan informasi yang berkualitas dan baik pada industri perbankan adalah hal yang sangat penting dikarenakan industri perbankan ini merupakan industri yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas. Perkembangan yang terjadi pada industri perbankan juga berpengaruh pada proses akuntansi bank serta sistem informasi akuntansi pada perbankan. Perkembangannya berupa berkembangnya teknik-teknik akuntansi dari sistem tradisional guna memenuhi kebutuhan berbagai pihak menjadi teknik akuntansi yang mengandalkan teknologi dengan dijalankannya sistem informasi akuntansi secara komputerisasi.

Bank adalah suatu industri yang bergerak di bidang kepercayaan, yang dalam hal ini adalah media perantara keuangan antara debitur dan kreditur sistem informasi akuntansi. Informasi akuntansi merupakan bagian yang terpenting dari seluruh informasi yang yang diperlukan oleh manajemen. Informasi akuntansi terutama berhubungan dengan data keuangan dari satu perusahaan. Agar data keuangan yang ada dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen maupun pihak di luar perusahaan, maka data tersebut perlu disusun dalam bentuk-bentuk yang sesuai, untuk dapat menghasilkan informasi yang sesuai dan dalam bentuk yang sesuai juga, diperlukan suatu sistem yang mengatur arus dan pengolahan data akuntansi dalam perusahaan. Sistem merupakan serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu sistem pasti tersusun dari sub-sub sistem yang lebih kecil yang

juga saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan. Sistem informasi akuntansi adalah komponen dan elemen dari suatu organisasi yang menyediakan informasi bagi pengguna dengan pengolahan peristiwa keuangan (Zare dalam Suaryana, 2014).

Menurut Trandis dalam Jogiyanto (2008), mengembangkan suatu teori yang disebut dengan teori perilaku interpersonal (*theory of interpersonal behavior*). Teori ini mengusulkan bahwa niat-niat perilaku ditentukan oleh perasaan-perasaan (*feelings*) yang dimiliki manusia terhadap perilaku (yang disebut dengan *affect*), apa yang mereka pikirkan tentang yang seharusnya dilakukan (faktor-faktor sosial), dan oleh konsekuensi-konsekuensi ekspektasian (*expected consequences*) dari perilaku. Perilaku selanjutnya, dipengaruhi oleh apa yang manusia telah lakukan (disebut dengan kebiasaan (*habit*)), oleh niat-niat perilakunya, dan oleh kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*).

Menurut Fishbein dalam Jogiyanto (2008), mengklaim bahwa sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan niat (*intention*) merupakan penentu utama dari perilaku (*behavior*), mereka tidak menolak kemungkinan variabel-variabel lain dapat juga mempengaruhi perilaku. Akan tetapi mereka mengklaim bahwa variabel-variabel ini yang disebut dengan variabel-variabel eksternal akan mempengaruhi perilaku secara tidak langsung. Contoh variabel-variabel eksternal di sistem informasi yaitu pendidikan, pengalaman komputer, gaya kognitif, karakteristik-karakteristik sistem, sikap-sikap terhadap sistem-sistem, pendekatan pengembangan sistem dan partisipasi pemakai.

Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using technology*) didefinisikan sebagai reaksi perasaan menyeluruh dari individual untuk menggunakan suatu sistem. Sikap pengguna teknologi terbagi menjadi empat yaitu sikap terhadap perilaku (*Attitude Toward Behavior*), motivasi intrinsik (*Intrinsic Motivation*), perasaan terhadap menggunakan (*Affect Toward Use*), perasaan (*Affect*).

Dengan memeriksa keempat kontruksi ini, terbukti bahwa semuanya mengarah ke kesukaan, kesenangan, dan kebahagiaan seseorang yang berhubungan dengan penggunaan teknologi. Secara empiris, kontruksi sikap ini memberikan kasus yang menarik.

BRI Cabang Kota Pangkalpinang merupakan Bank yang tumbuh secara berkesinambungan mengutamakan kepuasan nasabah. Dan selalu berpedoman pada visi dan misi yang harus dicapai dan diwujudkan untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan para nasabah dan karyawan itu sendiri . karena persaingan yang semakin meningkat membuat para karyawan bank atau manajer bank meningkatkan produktifitas mereka dalam hal informasi yang memberikan banyak pengetahuan dan kemudahan bagi para nasabah. Perkembangan teknologi informasi mempunyai dampak yang sangat signifikan terhadap sistem informasi akuntansi di dunia perbankan. Dampak yang nyata dirasakan adalah pemrosesan data yang mengalami perubahan dari sistem manual digantikan oleh komputer sebagai alat pemrosesan data. Bank menggantungkan diri pada sistem informasi untuk mempertahankan kemampuan berkompetensi salah satu perusahaan yang telah memiliki teknologi informasi yang maju dalam pengolahan datanya.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, peneliti tertarik untuk mencoba mengkaji hal tersebut dalam bentuk penelitian, dimana hasil penelitiannya akan dituangkan ke dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Interpersonal dan Eksternal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi SMS Banking Pada BRI Cabang Kota Pangkalpinang.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah variable Interpersonal dan Eksternal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna untuk menggunakan *sms banking* di BRI Cabang Kota Pangkalpinang secara parsial dan simultan?

1.3 Batasan masalah

Batasan masalah ini bertujuan untuk memberikan ruang lingkup agar masalah tidak terlalu luas, sehingga pembahasan terarah dan terfokus pada kepuasan pengguna *sms banking* untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variable Interpersonal dan Eksternal terhadap kepuasan pengguna untuk menggunakan *sms banking*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Interpersonal dan Eksternal berpengaruh terhadap kepuasan pengguna untuk menggunakan *sms banking* di BRI Cabang Kota Pangkalpinang secara parsial dan simultan?

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, yaitu:

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu tentang sistem informasi (khususnya sistem informasi akuntansi) yang berkaitan dengan *sms banking* kepada mahasiswa/mahasiswi untuk dijadikan sebagai pedoman.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen BRI Cabang Kota Pangkalpinang dalam mengambil keputusan mengenai pengaruh interpersonal dan eksternal terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi *sms banking*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian berbagai teori yang mendasar sebagai acuan dalam menganalisis dan memecahkan masalah penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas metodologi penelitian yang digunakan mencakup pendekatan penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penyajian data yang telah terkumpul, langkah-langkah pengolahan data sesuai dengan model penelitian yang diambil, jenis data dan problematika yang diajukan dan akan dijawab.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang merupakan rangkuman hasil penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan berdasarkan pemahaman dan penalaran atas permasalahan yang dibahas.