

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi perkembangan teknologi juga terjadi pada ranah akuntansi dimana akuntansi merupakan seni pencatatan dan penggolongan, peringkasan serta pelaporan sehingga menghasilkan informasi yang relevan sebagai sarana pengambilan keputusan serta sarana informasi komunikasi keuangan perusahaan. Perkembangan teknologi dalam bidang akuntansi dapat diamati dari adanya berbagai *software* yang mempermudah dalam pembuatan serta penyajian laporan keuangan, tidak hanya itu *software* dalam bidang akuntansi berkembang secara signifikan mengikuti kebutuhan manusia dimana *software* tersebut nantinya dapat mempermudah kinerja serta dapat menghasilkan informasi yang lebih relevan jika dibandingkan dengan cara manual yang digunakan. (Setyana, 2017).

Perkembangan teknologi dalam dunia usaha diiringi dengan berkembang pesatnya teknologi informasi di masyarakat. Perkembangan sistem informasi berkembang sangat pesat mengikuti kebutuhan manusia yang sangat kompleks. Teknologi dijadikan sebagai media pemasaran yang menjanjikan saat ini, tidak hanya itu dalam beberapa jenis usaha, teknologi merupakan produk yang mampu diperjualbelikan dalam bisnis, keberadaan sebuah teknologi informasi dapat memberikan dorongan untuk sebuah organisasi dapat mencapai tujuannya secara

menyeluruh, yang mana teknologi informasi ini menjadi memiliki peran yang begitu luas (Kusumo, 2010).

Teknologi informasi dapat diartikan sebagai sebuah hal yang bermanfaat untuk dapat memberikan peningkatan atas kinerja dari sebuah organisasi, perusahaan ataupun bisnis. Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu alat ukur dalam mengukur keberhasilan dari suatu aktivitas dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Contohnya adalah apabila salah satu kegiatan atau tugas mampu diselesaikan dengan menggunakan alternatif yang sudah direncanakan, maka alternatif atau metode yang telah direncanakan tersebut telah dapat disebut efektif (Adisanjaya, 2017). Di dunia ini, seluruh perusahaan memiliki keinginan untuk mampu mengubah organisasinya menjadi pembangkit suatu daya yang sering disebut dengan *power house* atas bisnis-bisnis dari seluruh penjuru dunia dengan cara melakukan berbagai macam investasi yang bersifat besar yang saat ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti *e-business* atau *e-commerce* (Baig dan Gururajan, 2011). Sangat penting bagi pihak yang mengelola perusahaan khususnya pada bisnis yaitu manajer atau praktisi untuk mampu mengerti tentang fungsi-fungsi yang berhubungan dengan organisasinya. Bisnis dalam bidang perbankan juga termasuk, dimana menjadi sektor yang juga berpengaruh terhadap adanya perkembangan teknologi.

Menurut (Purnamawati, 2014), globalisasi memberikan efek dan pengaruh yang cukup besar pada keseluruhan bidang perekonomian, salah satunya pada sektor perbankan yang dapat dilihat dari liberalisasi perdagangan serta investasi atas ekonomi pada pasar yang bersifat bebas dengan Indonesia juga terlibat di dalamnya. Sektor perbankan memiliki peran sangat besar dalam pertumbuhan

perekonomian, hal tersebut membuat para pelaku bisnis didunia perbankan mengembangkan berbagai produk untuk dapat diminati oleh masyarakat serta menjawab berbagai kebutuhan masyarakat yang kian beragam.

Pada sistem mengenai perekonomian, terdapat perbedaan sisi dimana pada sisi yang satu adanya bank dapat memberikan kelancaran dalam perjalanan dana ke sektor yang produktif yang mana mampu meningkatkan kegiatan yang berhubungan dengan ekonomi di kalangan masyarakat. Pada sisi yang berbeda, bank menjadi salah satu entitas yang sifatnya bisnis yang memiliki tuntutan untuk mampu beroperasi sesuai dengan aturannya dan mampu melangsungkan kehidupan bisnisnya. Kelangsungan hidup dari bank tersebut dapat tergantung pada dinamika dari lingkungan usaha yang mana kelangsungan hidup bank ini akan lebih terjamin apabila terdapat di dalam lingkungan yang tergolong tenang (Purnamawati, 2012). Menurut Amunallah (2014), bank diartikan sebagai sebuah perusahaan yang berada pada sektor jasa keuangan. Tidak hanya bank saja namun berbagai jenis lembaga keuangan lainnya tentu saat ini berlomba lomba menerapkan sistem teknologi informasi dalam memasarkan produk perbankan yang ditawarkan seperti halnya LPD yang merupakan salah satu lembaga keuangan yang menerapkan penggunaan sistem teknologi informasi sebagai salah satu keunggulan kompetitif dengan perusahaan perbankan lainya.

Pengertian LPD tercantum pada Pasal 1 Angka 9 Perda Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2017 tentang LPD menjelaskan bahwa Lembaga Perkreditan Desa yang sering dikenal sebagai LPD merupakan salah satu lembaga yang berhubungan dengan keuangan yang dimiliki oleh Desa Adat yang mana memiliki kedudukan di wewidangan Desa Adat. Kegiatan usahanya pada prinsipnya bisa

digolongkan menjadi 3 (tiga) yaitu, kegiatan dalam menghimpun dan menggunakan dana serta memberikan jasa. Saat ini LPD sebagai lembaga keuangan desa kian bergeser dikalahkan dengan lembaga keuangan yang memiliki sistem yang jauh lebih modern dibandingkan dengan LPD yang pada umumnya masih menggunakan sistem yang sangat tradisional, jika dibandingkan dengan bank umum serta lembaga keuangan lainnya yang telah menerapkan berbagai sistem teknologi pada produk perbankan yang nantinya akan mampu memberikan kemudahan pelayanan bagi para nasabah mereka, hal tersebut juga memicu pelaku usaha LPD juga menerapkan berbagai sistem teknologi kedalam produk perbankan mereka. Salah satu sistem teknologi yang diterapkan tersebut ialah *e-banking* dimana masyarakat mampu melakukan pembayaran dengan cara yang dapat memudahkan serta praktis dapat dilakukan dimanapun serta kapanpun.

*Electronic banking* atau saat ini sering disebut dengan *e-banking* adalah sebuah modifikasi penerapan teknologi informasi pada bidang akuntansi atau yang lebih dikenal dengan sistem informasi akuntansi. Dimana sistem informasi akuntansi merupakan sistem informasi yang mampu memberikan penanganan apapun yang berhubungan dengan akuntansi. *Electronic banking* merupakan jasa yang memanfaatkan teknologi seperti *online banking* yang tentu telah disesuaikan pada teknologi yang telah berkembang yang telah menyesuaikan pula dengan kehidupan dari nasabah saat ini yang sangat mengutamakan kepraktisan dari segi penggunaan atau waktu. Begitu pula dengan LPD dimana beberapa LPD kini telah menerapkan sistem *e-banking* ke dalam produk perbankan mereka untuk menarik serta mempertahankan para pelanggan.

Peneliti mengambil studi pada LPD desa Tunjuk, Tabanan. Dimana dari hasil wawancara bersama salah satu staf LPLPD (Lembaga Pemembrdayaan Lembaga Perkreditan Desa) Kabupaten Tabanan Ibu Ni Wayan Sri Sukahati yang menjelaskan sepengetahuan beliau di Kabupaten Tabanan hanya LPD Tunjuk yang baru menggunakan sistem yang serupa dengan *e-banking*, serta dari pengamatan beliau bahkan LPD yang memiliki pendapatan tertinggi di Kabupaten Tabanan belum menggunakan sistem *e-banking* untuk nasabahnya. Selanjutnya perbincangan bersama Bapak I Wayan Wintanaya selaku Kepala LPD Desa Adat Tunjuk memberikan hasil bahwa sistem *e-banking* ini kemudian di berinama *Em-Pise*. *Em-Pise* merupakan salah satu layanan produk perbankan yang sama dengan *e-banking* pada umumnya, dengan memberikan beberapa kemudahan seperti mutasi rekening, pengecekan saldo, pembayaran listrik, pembayaran air serta berbagai kemudahan transaksi yang lainnya. Adapun tujuan penerapan sistem *Em-Pise* itu sendiri ialah sebagai media pemasaran yang menawarkan kemudahan bagi nasabah yang nantinya akan berdampak pada pendapatan LPD itu sendiri, selain itu adanya sistem *Em-Pise* akan dapat mengurangi adanya kesalahan pencatatan serta mengurangi adanya kecurangan yang memungkinkan terjadi saat pencatatan tabungan serta pembayaran kredit dan pembayaran lainnya oleh nasabah, dengan adanya sistem ini transparansi akan dapat tercapai dimana nasabah dapat mengecek langsung apa saja transaksi yang telah dilakukan serta sisa saldo yang dimiliki telah sesuai dengan transaksi-transaksi yang dilakukan.

LPD desa Tunjuk merupakan salah satu LPD yang ada di kabupaten Tabanan, LPD ini merupakan salah satu LPD dengan *omzet* yang dapat dikatakan tinggi, serta memiliki jumlah nasabah yang beragam, dengan beragamnya jumlah

nasabah serta kebutuhan nasabah yang kian meningkat mengikuti arus teknologi mengakibatkan LPD ini harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan agar tetap mampu bersaing secara kompetitif. Berdasarkan Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak I Wayan Wintanaya selaku kepala LPD desa Tunjuk mengatakan “Masih kurangnya nasabah yang menggunakan sistem *em-pise*. Disamping kurangnya pemahaman nasabah terhadap beberapa fitur yang sulit untuk digunakan oleh nasabah” ini berarti LPD Desa Tunjuk harus melakukan kajian ulang dalam penggunaan system *Em-Pise*. Namun dengan adanya system *em-pise* ini berarti LPD Desa tunjuk terus berinovasi untuk mempermudah dan membuat nyaman nasabah di LPD Desa Tunjuk. Penerapan *Em-Pise* memiliki tujuan untuk dapat memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat yaitu lebih mudah bertransaksi dan tentu memberikan kontribusi kepada Daerah. Bapak I Wayan Wintanaya selaku kepala LPD desa Tunjuk juga menjelaskan bahwa sebelum adanya *Em-Pise* ini operasional LPD mampu mengalami pengembangan yang cukup signifikan. Ini dibuktikan dengan pendapatan LPD mengalami peningkatan selama 5 tahun terakhir pada tabel 1 dibawah ini.

**Tabel 1.1**  
**Pendapatan LPD Desa Tunjuk Tahun**  
**2015/2019**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH PENDAPATAN</b>
2015	Rp. 427.842.000
2016	Rp. 530.548.000
2017	Rp. 619.288.000
2018	Rp. 721.331.000
2019	Rp. 852.940.000

(Sumber: Laporan Keuangan LPD Desa Adat Tunjuk)

Namun seperti yang diketahui pengguna *Em-Pise* dikalangan masyarakat masih perlu dikaji ulang dimana melihat minat nasabah yang masih rendah dalam penggunaannya. Dari data nasabah pada tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

**Tabel 1.2**  
**Data Nasabah LPD Desa Adat Tunjuk**

<b>KRITERIA NASABAH</b>	<b>JUMLAH</b>
Penabung	4.400 Orang
Deposito	417 Orang
Kredit	429 Orang

(Sumber: Data Nasabah LPD Desa Adat Tunjuk)

Dari total jumlah nasabah sebanyak 5.246 Orang hanya sebanyak 38 orang yang baru menggunakan sistem *Em-Pise* itu sendiri. Ini berarti LPD desa Tunjuk harus mengkaji ulang atas penggunaan sistem *Em-Pise* dikalangan masyarakat. Perusahaan merupakan sebuah organisasi yang bertujuan untuk mencari laba yang pengelolaannya dilakukan oleh sekelompok orang yang masing-masing memiliki tanggung jawab sesuai dengan klasifikasi fungsi mulai dari manajemen sampai dengan karyawan operasional (Purnamawati, 2016).

Penelitian ini memanfaatkan model yang berdasar pada sebuah teori yaitu teori *Technology Acceptance Model (TAM)* diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action (TRA)*. Model *TAM* menempatkan faktor-faktor atas sikap dari masing-masing perilaku dari pengguna teknologi dengan tiga variabel yaitu kebermanfaatan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), minat pengguna (*user's intention*), dan persepsi biaya pengguna.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengujian *Technology Acceptance Model (TAM)* terhadap penggunaan sistem *Em-Pise* pada LPD desa Tunjuk. Menurut Almalis (2017) mendefinisikan

kegunaan/kemanfaatan (*usefulness*) yaitu sebuah pandangan yang dimanfaatkan untuk mengetahui kepercayaan dari individu pada suatu keberadaan dari teknologi yang mana nantinya mampu memberikan peningkatan produktivitas dan memperbaiki kinerja individu tersebut saat menerapkannya. Secara subjektif, penggunaan teknologi ini dapat menjadikan kemampuan dari seorang individu akan mengalami peningkatan. Kemudahan Pengguna (*Ease of use*) merupakan suatu tingkatan pada keyakinan yang berasal dari diri seseorang saat menerapkan sebuah sistem yang dapat meminimalisir usahanya. Kemudahan dari pengguna ini merupakan tingkatan yang mana seseorang memiliki kepercayaan pada teknologi karena teknologi tersebut dapat mudah untuk dimengerti. (Almalis, 2017). Fatmawati (2015) berpendapat bahwa minat perilaku dapat diartikan sebagai niat dari seseorang yang berperan sebagai pengguna untuk menerapkan suatu sistem makuntansi. Persepsi biaya pengguna dapat diartikan sebagai cara seseorang berpikir yang timbul karena telah melakukan sebuah hal mengenai atau berhubungan pada masalah keuangan dan sering dilihat sebelumnya mengenai efektivitasnya, kebenarannya dalam hal biayanya (Hafanizadeh, 2013). Dalam hal ini komponen TAM dan Persepsi biaya digunakan untuk mengetahui sejauh mana kebermanfaatan, kemudahan, minat perilaku, dan biaya pengguna setelah diterapkannya *Em-Pise* karena masih kurangnya minat masyarakat dalam penggunaan sistem *Em-Pise* ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Andriyano (2016) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2015) dimana persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat

penggunaan *mobile banking*. Dari hasil penelitian Andriyano (2016) juga menjelaskan bahwa adanya pengaruh positif kebermanfaat terhadap penggunaan *mobile Banking*. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nofridasari (2019) yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *T-Cash* dikalangan mahasiswa. Hal ini karena responden beranggapan bahwa *T-Cash* tidak memberikan manfaat bagi penggunanya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Amunallah (2014) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat masyarakat menggunakan *mobile banking*. Menurut Andriyano (2016) persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*. Namun hasil yang berbeda diperoleh oleh Rahayu (2015) dimana persepsi kemudahan berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan *mobile banking*.

Penelitian mengenai minat pengguna pernah dilakukan oleh Setyana (2017) yang menyatakan bahwa minat menggunakan *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Almalis (2017) menyatakan bahwa persepsi biaya tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan Permata Mobile SMARTCX pada nasabah bank Permata di Surabaya.

Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada tempat pengujian *Technology Accepted Model* yang mana, tempat penelitian ini dilakukan di LPD Desa Adat Tunjuk. Pada penelitian yang dilakukan oleh Andriyano (2016), Rahayu (2015), nofridasari (2019), Amanullah

(2014) dan Setyana 2017) hanya menggunakan pengujian *Technology Accepted Model* tersebut untuk melakukan pengujian dimasing – masing tempat penelitian yang berbeda. Sedangkan pada penelitian ini menambahkan variabel *Perceived Cost Of Use* untuk meneliti penggunaan system *em-pise*.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas dapat diajukan judul penelitian **“Pengujian *Technology Accepted Model* and *Perceived Cost of Use* Terhadap Penggunaan Sistem *Em-Pise* Pada LPD Desa Adat Tunjuk”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Sistem *Em-Pise* merupakan sistem baru yang diterapkan pada LPD namun jika dilihat dari data pengguna sistem ini sendiri dapat dikatakan masih sangat rendah.
2. Minat Penggunaan sistem *Em-Pise* dikalangan nasabah LPD hal ini terbukti dari data pengguna yang masih rendah.
3. Nasabah belum merasakan secara signifikan manfaat dari penggunaan sistem *Em-Pise*

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan dilakukan dengan tujuan untuk berfokus pada inti masalah dan dapat mencegah perluasan pembahasan yang nantinya dapat menyebabkan adanya kesalahan dalam implementasi pada hasil dari kesimpulan, oleh karena itu penelitian ini membahas mengenai persepsi kemudahan penggunaan, persepsi

manfaat penggunaan serta minat pengguna dan biaya penggunaan sistem terhadap sistem *Em-Pise* yang dimana penelitian ini dilakukan pada LPD Desa Adat Tunjuk Tabanan.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini ialah:

1. Apakah persepsi kebermanfaatan sistem berpengaruh terhadap penerapan sistem *Em-Pise* pada LPD Desa Adat Tunjuk?
2. Apakah kemudahan pengguna sistem berpengaruh terhadap penerapan sistem *Em-Pise* pada LPD Desa Adat Tunjuk?
3. Apakah minat pengguna sistem berpengaruh terhadap penerapan sistem *Em-Pise* pada LPD Desa Adat Tunjuk?
4. Apakah biaya pengguna berpengaruh terhadap penerapan sistem *Em-Pise* pada LPD Desa Adat Tunjuk?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Mengetahui pengaruh kebermanfaatan sistem terhadap penerapan sistem *Em-Pise* Pada LPD Desa Adat Tunjuk.
2. Mengetahui pengaruh kemudahan pengguna terhadap penerapan sistem *Em-Pise* Pada LPD Desa Adat Tunjuk.
3. Mengetahui pengaruh minat perilaku pengguna terhadap penerapan sistem *Em-Pise* Pada LPD Desa Adat Tunjuk.

4. Mengetahui pengaruh biaya pengguna terhadap penerapan sistem *Em-Pise* Pada LPD Desa Adat Tunjuk.

### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah bukti empiris mengenai Pengujian TAM (*Technology Accepted Model*) dan *Perceived cost of use* Terhadap Penggunaan Sistem *Em-Pise*.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini mampu dimanfaatkan bagi seluruh masyarakat untuk dijadikan sebagai informasi tambahan serta dapat dijadikan pedoman dalam pertimbangan untuk lebih mengetahui, memahami manfaat penggunaan sistem *Em-Pise*.

##### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini mampu dijadikan sebagai tambahan referensi serta pedoman untuk pihak-pihak yang akan melaksanakan penelitian mengenai permasalahan yang sama.

##### c. Bagi LPD

LPD Desa Adat Tunjuk dapat memberikan sosialisasi lebih giat kepada nasabah mengenai kemudahan yang ditawarkan dengan penerapan sistem *Em-Pise* di era digital saat ini.