

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian yang begitu pesat secara global menyebabkan tingginya tingkat transaksi pada dunia bisnis. Perkembangan ini tentu terjadi pada segala sektor usaha baik manufaktur, dagang, maupun jasa. Tingginya tingkat transaksi dan besarnya nilai transaksi berdampak pada kompleksitas aktivitas operasional perusahaan. Tingkat kompleksitas tersebut menyebabkan kebutuhan akan efektif, efisien, dan keamanan aktivitas operasi perusahaan. Teknologi Informasi merupakan solusi dari kebutuhan akan efektif, efisien dan keamanan aktivitas operasi perusahaan.

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang begitu pesat memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis (Indriantoro, 2000). Menurut Hartono dan Abdillah (2011) teknologi informasi telah mengalami perubahan dari sebatas peran efisiensi menjadi peran strategis. Peran tersebut dapat dilihat dari peran TI sebagai pendorong utama proses transformasi bisnis yang memberi imbas penting bagi organisasi.

Pada dasarnya semua ilmu baik di dunia maupun di akhirat telah di atur oleh Allah SWT dalam Al-Quran. Pada kaitannya dengan teknologi informasi, Allah berfirman dalam Al-Quran Q.S. Ar-Rahman : 33 yang berbunyi :

يَمْعَشَرُ الْجِنَّ وَالْإِنْسِ إِنْ أَسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَوَاتِ
وَالْأَرْضِ فَانْفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَانٍ ﴿٣٣﴾

Artinya : “hai jin dan manusia, jika engkau sanggup menembus (melintas) penjuru langit dan bumi maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya kecuali dengan izin Allah.

Dari ayat di atas telah dijelaskan bahwa makhluk Allah baik jin dan manusia dapat melintasi atau menembus bumi dan langit menggunakan teknologi informasi, akan tetapi semua itu hanya dengan izin Allah semata karena tidak ada kekuatan yang menyamai kekuatan Allah.

Pada dasarnya teknologi informasi adalah gabungan teknologi yang terkomputerisasi dengan telekomunikasi. Indriantoro (2000) menjelaskan penerapan TI bagi perusahaan mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing. Penerapan TI dalam dunia perbankan telah direalisasikan dengan kemunculan CBS (*Core Banking System*).

Core Banking System (CBS) adalah suatu sistem utama (*core*) yang dipergunakan oleh bank untuk melayani seluruh transaksi perbankan yang terintegrasi antara kegiatan pencatatan transaksi (*Front Office*) dan pemrosesan transaksi (*Back Office*) serta memiliki beberapa fungsi sistem informasi manajemen lainnya, seperti: akuntansi, manajemen dana, manajemen kredit, dan sebagainya. Sementara itu, sistem *core banking* ini

sangat vital dimiliki oleh suatu bank karena juga mencakup sistem pelaporan dan informasi yang terpusat dan terpadu. Sistem *core banking* ini pada umumnya terdiri dari beberapa fungsi atau modul yang saling terintegrasi, antara lain: modul kredit (*loan*), modul dana (*deposit*), modul akuntansi (*general ledger*), modul pengiriman uang (*remittance*) dan sebagainya. Sistem *core banking* juga dirancang untuk dapat dengan mudah diintegrasikan dengan aplikasi lain seperti: *consumer banking*, *corporate banking*, *treasury*, *risk management*, dan sebagainya.

Bank BPD DIY merupakan salah satu bank yang menggunakan sistem *core banking* dalam mencapai tujuan bisnisnya. Menurut Johharudin (2013) hal tersebut di buktikan dengan adanya diferensiasi pada struktur organisasi dengan pembentukan divisi teknologi informasi yang berfungsi untuk menyediakan, mengelola SDM serta membantu karyawan dalam mengoperasikan sistem yang digunakan. Pemanfaatan media baru secara internal, Bank BPD DIY menggunakan CBS (*Core Banking System*) dan e-mail. Sistem CBS secara otomatis dikontrol oleh pusat. Pt. Bank BPD DIY memutuskan untuk membuat sendiri sistem IT yang akan mereka gunakan. Memilih untuk berinvestasi di bidang SDM dengan memberikan kepercayaan kepada SDM yang dimilikinya untuk membuat, merawat, dan mengelola sistem IT. Pemanfaatan internet oleh Bank BPD DIY secara internal digunakan untuk investasi Bank BPD DIY dalam teknologi informasi, mencapai tujuan BPD DIY sebagai BRC (*Bank Regional Champion*), Keamanan dan peningkatan kinerja karyawan.

Bank BPD cabang Wonosari merupakan salah satu cabang dari bank BPD DIY yang berada di wilayah Wonosari. Bank BPD DIY cabang Wonosari sendiri merupakan bank yang diklasifikasikan kategori cukup di wilayah Wonosari dengan 3 kantor cabang pembantu yaitu Kantor Cabang Pembantu Playen, Kantor Cabang Pembantu Karangmojo, Kantor Cabang Pembantu Semin. Bank BPD DIY cabang Wonosari juga memiliki 13 kantor kas dan 2 tempat *payment point*. *Payment point* bank BPD DIY cabang wonosari tersebut terletak pada *Payment Point* di KPP Pratama Wonosari dan *Payment Point* KPPD/SAMSAT di Kabupaten Gunungkidul. Jumlah karyawan Bank BPD DIY sekitar 193 di kantor cabang Wonosari yang semuanya menangani pekerjaan dengan sistem yang sudah terintegrasi dengan pusat. Laba kantor cabang sendiri pada tahun 2014 telah mencapai sekitar 52 miliar dan secara keseluruhan laba Bank BPD DIY tahun 2014 adalah sekitar 151 miliar. Hal tersebut menunjukkan kontribusi kantor Bank BPD DIY cabang wonosari cukup besar sekitar 34 % pertahun 2014.

Sistem *core banking* pada Bank BPD DIY merupakan suatu bentuk tulang punggung (*backbone*) dari infrastruktur teknologi informasi (TI) dari Bank dengan menyimpan catatan transaksi seluruh nasabah serta pemrosesan transaksi tersebut. Kesalahan input atau penyalahgunaan transaksi, misalnya, akan memengaruhi kualitas informasi keuangan dan non-keuangan yang dipergunakan untuk kepentingan pihak intern maupun eksternal bank. Begitu juga, kerusakan kecil dalam sistem *core banking*

dapat menyebabkan seluruh sistem bank terganggu (*crash*) yang akan mengancam reputasi bank tersebut (Joharudin, 2013). Menurut Hartono dan Abdillah (2011) Teknologi informasi (TI) di terapkan bersama dengan manusia sebagai pengguna, manusia berinteraksi dengan TI tentu akan menyebabkan masalah berperilaku. Banyak sistem yang gagal digunakan karena pengguna tidak berperilaku sesuai organisasi.

Menurut Sekundera (2006) bank harus melakukan pengukuran/analisis atas keberhasilan implementasi TI untuk meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan dan kemampuan kompetisi. Analisis terhadap penerimaan (*acceptance*) pengguna akhir merupakan salah satu bentuk pemeriksaan yang mengetahui arah perilaku pengguna apakah menolak atau menerima. Venkatesh dan Davis (2000) menyatakan bahwa sejauh ini TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku *user* terhadap sistem teknologi informasi baru.

TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan model sistem informasi berperilaku yang paling tepat dalam menjelaskan bagaimana *user* menerima sebuah sistem. TAM merupakan adopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yaitu teori tindakan beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Azjen (1975), dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. TAM menyatakan bahwa *behavioral intension to use* ditentukan oleh dua keyakinan yaitu: pertama, *perceived usefulness*

yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Kedua, *perceived ease of use* yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan sistem adalah mudah. TAM juga menyatakan bahwa dampak variabel-variabel eksternal seperti (karakteristik sistem, proses pengembangan dan pelatihan) terhadap *intension to use* adalah dimediasi oleh *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use*.

Penelitian ini menggunakan penerimaan *user* yang di kembangkan oleh Nah *et.al.*, (2004). Model penerimaan *user* yang dikembangkan Nah *et.al.*, (2004) adalah perluasan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menambahkan variabel *perceived fit* dan *perceived compatibility* kemudian mengganti variabel *behavioral intention* pada TAM dengan variabel *symbolic adoption* yang dirasa lebih dapat menjelaskan berperilaku dalam lingkungan *mandatory*. Penelitian ini di lakukan pada lingkungan *mandatory* atau pengguna tidak memiliki kemampuan untuk menolak menggunakan sistem (*mandatory use*). Untuk memperkuat tingkat penerimaan dalam penelitian ini menambahkan variabel eksternal. Pada lingkungan *mandatory* intensitas penggunaan sistem tidak bisa menjadi tolak ukur, maka dari itu penambahan variabel *satisfaction* dirasa mampu memperkuat pengungkapan perilaku *user*. Menurut Doll dan Torkzadeh (1998) kepuasan pemakai (*satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan penggunaan sistem informasi.

Penggunaan model TAM sebagai alat analisis telah banyak diimplementasikan dalam mengungkap tingkat penerimaan sistem. Baik penggunaan model TAM yang dikembangkan Davis (1989), Doll dan Torkzadeh (1998), dan Nah *et.al.*, (2004) masing-masing telah banyak digabungkan dengan model lain sebagai penguat hasil analisis. Seperti penelitian yang dilakukan Suci (2013) dengan menggabungkan TAM davis (1989) dengan TPB (*theory of Planned Behavioral*). Penelitian tersebut menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa semua variabel dalam penelitian memiliki pengaruh terhadap penerimaan sistem. Namun variabel dalam TAM memiliki pengaruh yang lebih besar di banding variabel dalam TPB khususnya *perceived Ease of use*.

Penelitian yang dilakukan oleh Sekundera (2006), menggabungkan model TAM Davis (1989) dengan model TAM yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998) yang mengutamakan pada *satisfaction*. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa variabel dalam TAM berpengaruh pada penerimaan penggunaan sistem *core banking* di Bank ABC yaitu variabel kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Variabel-variabel *satisfaction* seperti akurasi, ketepatan waktu dan kemudahan juga mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem *core banking* di Bank ABC. Namun penelitian tersebut menjelaskan masih adanya variable yang tidak berpengaruh yaitu variabel isi dan bentuk.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Govindaraju, dkk (2006), menggunakan TAM yang di kembangkan Nah *et.al.*,(2004) dengan

menambahkan variabel *individual konteks* dan *social konteks* sebagai variabel anteseden. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa bahwa *ERP compatibility* dan *attitude toward ERP system use* mempunyai pengaruh langsung secara signifikan terhadap *ERP Symbolic Adoption*, sedangkan *ERP usefulness* dan *ERP business fit* berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap *ERP symbolic adoption*. Hal tersebut membuktikan seberapa besar kemampuan TAM yang di kembangkan oleh Nah *et.al.*, (2004) untuk mempengaruhi penerimaan sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh Hendrawati (2013), menggunakan model TAM Nah *et.al.*, (2004) dengan menambahkan variabel *social konteks* dan *individual konteks* sebagai variabel anteseden. Penelitian tersebut menghasilkan *Comptability* dan *esae of use* tidak memiliki pengaruh signifikan hal tersebut di karenakan adanya kemungkinan responden kurang memahami isi kuisisioner. Sedangkan, untuk variabel lain memiliki pengaruh yang signifikan dan variabel *attitude toward use* memiliki pengaruh yang signifikan dominan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukanlah penelitian mengenai penerapan *core banking system* pada PT. Bank BPD DIY dengan judul **“Analisis Penerimaan Sistem Core Banking dengan Menggunakan Technology Acceptance Model dan Satisfaction Pada PT. Bank BPD DIY Cabang Wonosari”**. Judul tersebut dirasa mampu mewakili maksud tujuan penelitian yang dibuat peneliti.

B. Rumusan Masalah

Dari hal tersebut dapat di tuliskan bahwa rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *symbolic adoption*?
2. Apakah *attitude toward system use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *symbolic adoption* ?
3. Apakah *perceived compatibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *symbolic adoption*?
4. Apakah *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *symbolic adoption* melalui *attitude toward system use*?
5. Apakah *usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *symbolic adoption* melalui *attitude toward system use*?
6. Apakah *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *symbolic adoption* melalui *attitude toward system use*?
7. Apakah *perceived fit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Symbolic adoption* melalui *attitude toward system use*?
8. Apakah *perceived compatibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *symbolic adoption* melalui *attitude toward system use*?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh *ease of use*, *perceived comptability*, dan *attitude toward system use* terhadap *symbolic adoption* pada penerimaan sistem *core banking* di Bank BPD DIY.

2. Menganalisis pengaruh *ease of use*, *usefulness*, *perceived fit*, *perceived comptability* dan *satisfaction* terhadap *symbolic adoption* pada penerimaan sistem *core banking* di Bank BPD DIY melalui *attitude toward system use*.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi terhadap penggunaan sistem *Core Banking* oleh Bank BPD DIY. Penelitian ini juga diharapkan memberikan sebuah pengertian kepada perusahaan tentang perlunya memperhatikan aspek keperilakuan dari pengguna sistem dalam mengembangkan sistemnya. Hasil penelitian ini juga secara khusus memberi manfaat bagi divisi IT untuk lebih memahami aspek keperilakuan dari pengguna sistem.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas perkembangan ilmu akuntansi, khususnya dalam bidang sistem informasi.

3. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan tentang model lain yang dapat digunakan untuk menganalisis suatu sistem informasi khususnya pada sistem yang mempengaruhi proses bisnis atau aktivitas operasional perusahaan.