

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

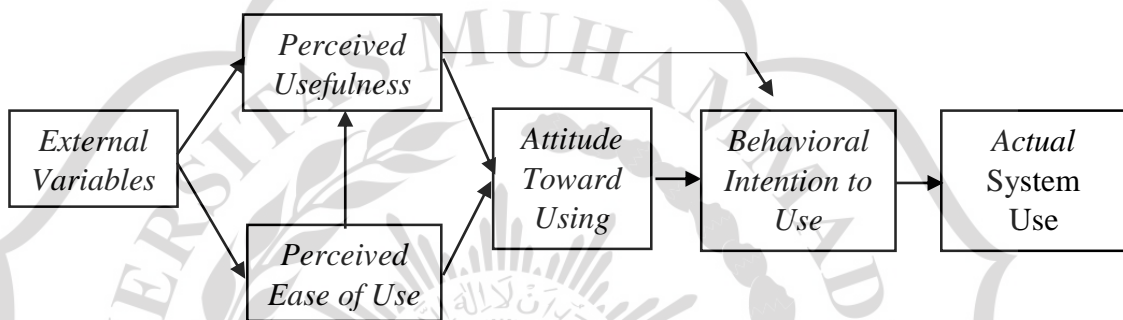
A. Landasan Teori

1. *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis (1986). TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dirancang khusus untuk memahami, memprediksi penerimaan (*acceptance*) dan menganalisa penerimaan sistem informasi (Davis dkk., 1989). TAM digunakan untuk menjelaskan perilaku penggunaan sistem informasi. TAM juga digunakan sebagai landasan teori untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap penerimaan suatu teknologi dalam suatu organisasi dengan menjelaskan keterkaitan antara manfaat/kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*), dan perilaku (*behavioral*), serta penggunaan aktual (*actual use*) dari pengguna sistem informasi (Davis dkk., 1989).

TAM memiliki 6 konstruk yaitu variabel eksternal, *perceived usefulness*, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), perilaku pengguna (*behavioral intention to use*), dan penggunaan aktual (*actual usage*). TAM mempunyai dua variabel utama untuk memprediksi penerimaan suatu sistem informasi yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan

(*perceived ease of use*) (Davis, 1989). TAM tidak hanya menjelaskan apakah suatu sistem dapat diterima atau tidak, melainkan juga memberikan anjuran untuk memperbaiki suatu sistem teknologi, sehingga lebih dapat diterima oleh pengguna (Davis, 1989). TAM telah menunjukkan bahwa sikap pengguna dalam menggunakan teknologi informasi mempengaruhi penggunaan sistem yang sebenarnya (Davis, 1989).



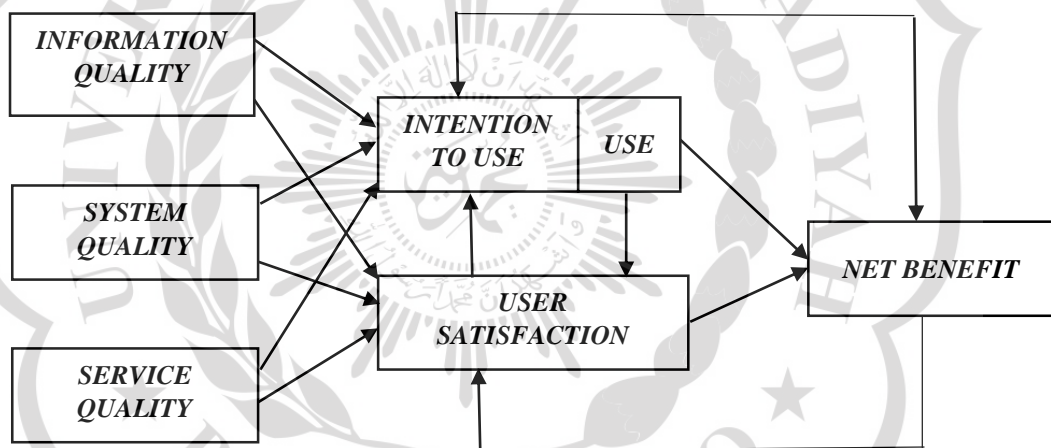
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989)

Dalam penelitian ini, mengambil empat konstruk dari TAM yaitu variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan variabel eksternal yaitu keamanan dan penggunaan (*actual use*). Persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan digunakan untuk menguji pengaruhnya terhadap penggunaan aktual dari *mobile banking* BRI.

2. Model DeLone dan McLean *IS Suceces Model (D&M)*

Delone & McLean (1992), mengusulkan sebuah model yang digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem teknologi informasi. Model ini disebut dengan *D&M IS Success Model*. Dalam *D&M IS Success Model* menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi dapat

mempengaruhi penggunaan. Penggunaan mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya berpengaruh terhadap dampak organisasional. Kemudian DeLone & McLean memperbaharui model kesuksesannya (DeLone & McLean, 2003). Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas informasi dan kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap penggunaan. Keenam dimensi ini memiliki implikasi penting untuk mengevaluasi, menganalisis dan pelaporan keberhasilan sistem informasi serta studi empiris (DeLone & McLean, 2003).



Gambar 2. 2 D&M IS Success Model (2003)

Penelitian ini hanya mengambil variabel kualitas layanan yang digunakan untuk menguji pengaruhnya terhadap penggunaan aktual dari *mobile banking* BRI. Kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi. Apabila sebuah sistem memiliki kualitas pelayanan yang baik, maka akan meningkatkan penggunaan dari sistem informasi tersebut.

3. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem informasi mengenai segala sesuatu yang digunakan untuk memproses data yang berkaitan dengan akuntansi (Endaryati, 2021). Sistem informasi akuntansi adalah kegiatan sumber daya manusia yang terdiri dari pengumpulan, klasifikasi, pengelolaan, dan analisis data untuk di proses menjadi informasi keuangan (Armanda & Hermanto, 2015). Menurut Romney & Steinbart (2016), sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data untuk menghasilkan informasi yang digunakan bagi para pengambil keputusan. Komponen sistem informasi akuntansi adalah orang, prosedur dan kebijakan, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, kontrol internal serta tindakan keamanan.

Romney & Steinbart (2016) menjelaskan sistem informasi akuntansi terdapat 5 siklus diantaranya yaitu:

- 1) Siklus pendapatan (penjualan dan penerimaan kas), yaitu kegiatan bisnis dan operasi pemrosesan informasi. Siklus pendapatan terkait dengan menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan dan menerima pendapatan atas penjualan barang dan jasa.
- 2) Siklus pengeluaran (pembelian dan pengeluaran kas) yaitu rangkaian kegiatan bisnis dan pemrosesan informasi yang terdiri dari pembelian serta pembayaran barang dan jasa.

- 3) Siklus produksi yaitu kegiatan suatu bisnis dan operasi pemrosesan informasi, seperti kegiatan pembuatan produk.
- 4) Siklus manajemen dan sumber daya manusia dan penggajian yaitu kegiatan suatu bisnis dan pemrosesan data dengan mengelola kemampuan pegawai secara efektif.
- 5) Sistem buku besar dan pelaporan yaitu sebuah pemrosesan informasi yang melibatkan tentang memperbarui buku besar dan menyiapkan laporan yang merangkum hasil kegiatan dari sebuah organisasi.

Dari kelima siklus sistem informasi di atas, *mobile banking* termasuk kedalam siklus pendapatan dan siklus pengeluaran. Siklus pendapatan pada *mobile banking* ini menyediakan sistem informasi yang nantinya sistem tersebut menerima pendapatan atas pengisian saldo oleh pengguna. Kemudian siklus pengeluaran pada *mobile banking*, sistem informasi berkaitan dengan pembayaran transaksi keuangan dari orang ke orang atau lainnya.

4. Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan yaitu sebagai tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu sistem teknologi yang dapat membantu dalam meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Tyas & Darma (2017), mengungkapkan persepsi kegunaan merupakan suatu tahapan dimana seseorang dapat percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu akan dapat bermanfaat dan membantu meningkatkan kinerja dari seseorang

tersebut. Persepsi kegunaan juga dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran kepercayaan seseorang bahwa dengan penggunaan suatu teknologi akan memberikan manfaat yang didapat dari penggunaan dari teknologi tersebut. (Hendra & Iskandar, 2016).

Persepsi kegunaan dapat diukur dengan indikator yaitu: meningkatkan kinerja pekerjaan, menjadikan pekerjaan lebih mudah dan teknologi yang digunakan mempunyai manfaat, produktivitas (*productivity*), efektifitas (*effectiveness*), dan kegunaan secara keseluruhan (*overall usefulness*) (Davis, 1989). Sedangkan menurut Yahyapour (2008), persepsi kegunaan dapat diukur menggunakan indikator: meningkatkan produktivitas, menjadikan kinerja lebih efektif dan dapat membantu pekerjaan menjadi lebih cepat.

5. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi informasi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna (Davis, 1989). Sedangkan menurut Wibowo (2008), persepsi kemudahan yaitu merujuk pada kemudahan penggunaan sebuah teknologi sebagai tingkat kepercayaan seorang individu terhadap teknologi tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tersebut akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya (Jogiyanto, 2007). Persepsi kemudahan yaitu suatu keyakinan bagi pengguna teknologi bahwa teknologi tersebut dapat digunakan dengan

fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasionalnya (Verdina, 2019). Persepsi kemudahan penggunaan merupakan karakteristik yang membentuk sikap pengguna dalam menggunakan suatu teknologi yang kemudian akan mempengaruhi penggunaan aktual (*actual usage*) (Gusni dkk., 2020).

Persepsi kemudahan penggunaan diukur dengan indikator yaitu: mudah dipelajari (*easy to learn*), mudah digunakan (*ease to use*), fleksibel, dapat mengontrol pekerjaan, serta jelas dan mudah dipahami (*clear and understandable*) (Davis, 1989). Regnier dkk. (2016) menambahkan indikator pengukuran persepsi kemudahan, yaitu mudah dalam penggunaan sistem, jelas dan dapat dimengerti, mudah untuk dipelajari, dan mudah secara keseluruhan.

6. Persepsi Keamanan

Menurut Yousafzai dkk. (2009), keamanan adalah kepercayaan pengguna sistem informasi tentang tingkat perlindungan terhadap kehilangan, pengungkapan, modifikasi data, penipuan, dan penyalahgunaan informasi. Dewi & Suardika (2021), mengatakan persepsi keamanan adalah kemampuan *online* untuk menyimpan, menjaga, dan mengontrol keamanan transaksi data. Teherdost (2017) mendefinisikan sebagai sejauh mana pengguna sistem informasi merasa aman ketika menggunakan dan seberapa aman pengguna merasakannya pada saat menggunakan layanan digital tertentu. Menurut Raman & Annamalai (2011), keamanan adalah faktor kunci yang diperhatikan oleh pengguna internet untuk bertransaksi, karena apabila sistem

informasi tidak memiliki keamanan yang tinggi maka pengguna akan memiliki rasa takut terhadap keamanan transaksi yang dilakukan. Menurut Liao & Wong (2014), bank dituntut untuk menerapkan langkah-langkah keamanan yang ketat untuk melindungi operasi *mobile banking* karena nasabah yang menggunakan *mobile banking* melibatkan data dan transaksi pribadi.

Menurut Yousafzai dkk. (2009) persepsi keamanan dapat diukur melalui kesiagaan dalam pengumpulan informasi (*awareness of information collection*), penggunaan informasi (*information usage*), akses (*access*) dan penegakan (*enforcement*). Sedangkan menurut Raman & Viswanathan (2011), persepsi keamanan dapat diukur melalui indikator yaitu kerahasiaan data dan jaminan keamanan.

7. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah dukungan keseluruhan yang diberikan oleh penyedia layanan (DeLone & Mclean, 2003). Menurut Stefanovic dkk. (2016) kualitas layanan adalah sistem layanan yang diberikan penyedia sistem untuk kesiapan dalam pelayanan yang baik, keamanan transaksi, ketersediaan layanan untuk pengguna, perhatian kepada individu, dan memberikan layanan sesuai kebutuhan pengguna. Sedangkan menurut Setiawan (2016), kualitas layanan merujuk pada harapan konsumen berdasarkan pengalaman dan reputasi suatu perusahaan.

Menurut DeLone & McLean (2003), kualitas layanan dapat diukur melalui indikator yaitu kehandalan (*reability*), daya tangkap (*relativeness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*). Sedangkan menurut Stefanovic dkk. (2016) indikatornya yaitu kesiapan untuk layanan, keamanan transaksi, ketersediaan, perhatian individu, dan kebutuhan khusus untuk pengguna.

8. Penggunaan Aktual

Davis (1989) menyatakan bahwa penggunaan aktual (*actual system usage*) didefinisikan sebagai kondisi nyata pada seseorang dalam menggunakan sistem informasi. Pengukuran terhadap frekuensi dan lamanya waktu penggunaan teknologi merupakan konsep dari penggunaan aktual (*actual usage*) (Wibowo, 2006). Dalam DeLone & McLean (2003), penggunaan mengacu pada seringnya pengguna menggunakan sistem informasi. Seseorang akan menggunakan suatu sistem informasi apabila mereka yakin bahwa suatu sistem tersebut mudah digunakan dan dapat terbukti meningkatkan produktivitasnya yang dapat dilihat dari kondisi sebenarnya dalam penggunaan sistem informasi (Davis, 1989).

Penggunaan aktual (*actual use*) dapat diukur melalui indikator yaitu: penggunaan sehari-hari (*daily use*) dan frekuensi penggunaan (DeLone & McLean, 2003). Menurut Venkatesh dkk. (2003), indikator pengukuran penggunaan aktual terdiri dari penggunaan sistem informasi, sering membuka sistem informasi, menggunakan dan mencoba dalam setiap pengerjaan tugas.

Sedangkan menurut Stefanovic dkk. (2016), indikator pengukurannya adalah ketergantungan sistem informasi, frekuensi penggunaan sistem informasi, dan penggunaan di masa mendatang.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Pada tabel 2.1 merupakan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Hasil dari Penelitian Terdahulu

| No | Penulis dan Identitas Jurnal | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|---|--|---|
| 1. | Maulana, dkk. (2019) <i>Global Review of Islamic and Bussiness</i> Vol. 7(1): 001-019 | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan aktual Variabel Independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual. 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual |
| 2. | Isaac, O. (2017) <i>Science International</i> (Lahore) Vol. 29(4): 737-747 | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan aktual Variabel Independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual |
| 3. | Adhiputra, M. W. (2015) Jurnal Bisnis dan Komunikasi Vol. 1 | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan aktual Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual |

| No | Penulis dan Identitas Jurnal | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|--|--|---|
| 4. | Tyas dan Darma. (2017) Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia Vol. 1(1): 25-35 | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan aktual Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan | 1. Persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aktual. |
| 5. | Prastiawan, D.I., Aisjah, J., dan Rofiaty (2021) <i>Asia-Pasific Manajemen Business Application</i> Vol. 9(3): 243-260 | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan sistem informasi Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi. 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi |
| 6. | Irawati, A.E. dan Suhartono, E. (2020) Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis Vol. 13(3): 164-174 | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan aktual Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap dan peggungan aktual 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual. |
| 7. | Verdina, N. (2021) Jurnal Ilmiah Maksitek Vol. 6 (3) | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan aktual Variabel Independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual. |

| No | Penulis dan Identitas Jurnal | Variabel | Hasil Penelitian |
|-----|--|--|--|
| 8. | Milly, Xun, Meena, Cobbinah. Open. (2021) <i>Journal of Business and Management</i> Vol. 9: 397-418 | Variabel dependen (Y): 1. Minat menggunakan 2. Penggunaan aktual Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual melalui minat penggunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual melalui minat penggunaan |
| 9. | Asra, T., Taufik, A., Rofi'I, M. (2018) Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi. Vol. 10(3) | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan Aktual Variabel Independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan 3. Keamanan | 1. Persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan aktual 2. Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan aktual 3. Keamanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aktual |
| 10. | Yasa N.N., Ratnaningrum, L.P.R.A., & Sukatmadja, P.G. (2014) Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.16(2): 93-102 | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan aktual Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan kegunaan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual. |
| 11. | Martunisa, C. B., Hutapea, R. S., & Dahtiah, N. (2021) Indonesian Accounting Research Journal. Vol.1(2): 280-289. | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan aktual Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual. 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual. |

| No | Penulis dan Identitas Jurnal | Variabel | Hasil Penelitian |
|-----|---|---|---|
| 12. | Hendra, J. dan Iskandar, R. A. (2016) Jurnal ECOBUSS. Vol. 4(1) | Variabel dependen (Y): 1. <i>Attitude Toward Using</i> 2. <i>Behavioral Intention to Use</i> 3. <i>Penggunaan Internet banking</i> Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap <i>Attitude toward to use Internet banking</i> . 2. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap <i>Beharvioral intention to use Internet banking</i> . 3. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap <i>attitude toward using internet banking</i> . 4. <i>Attitude toward using</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>behavioral intention to use</i> . 5. Pengaruh <i>behavioral intention to use</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>actual usage</i> . |
| 13. | Devina, S. & Waluyo (2016) Ultima Accounting. Vol. 8(1) | Variabel dependen (Y): 1. <i>Penggunaan sistem informasi</i> Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan 3. Keamanan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi. 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi. 3. Keamanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi. |

| No | Penulis dan Identitas Jurnal | Variabel | Hasil Penelitian |
|-----|---|---|--|
| 14. | Aieni, A.N., & Purwantini, A.H. (2017) Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi. Vol.15(1). | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan <i>mobile banking</i> Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan 3. Keamanan | 1. Persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> . 2. Persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> . 3. Keamanan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> |
| 15. | Susilo, A.Z., Prabowo, M. I., Taman, A., Pustikaningsih, A., & Samlawi, A. (2019) <i>Procedia Computer Science</i> . Vol:161, 876-884. | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan aktual Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan | 1. persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aktual. 2. Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aktual. |
| 16. | Gusni, Hurriyati, R., Dirgantari, P. D. (2020) Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Vol. 8(1): 22- 23 | Variabel dependen (Y): 1. Penggunaan aktual Variabel independen (X): 1. Persepsi kegunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan | 1. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual. 2. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual. |
| 17. | Stefanovic dkk. (2016) Information & Management. 53: 717–726 | Variabel dependen (Y): 1. Kualitas Layanan Variabel independen (X): 1. Kualitas Layanan | 1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan. |
| 18. | Zaied (2015) Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences. Vol. 3(6) | Variabel dependen (Y): 1. Kualitas Layanan Variabel independen (X): 1. Kualitas Layanan | 1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan |

| No | Penulis dan Identitas Jurnal | Variabel | Hasil Penelitian |
|-----|---|--|---|
| 19. | Purwanto & Pawirosumarto (2017) Jurnal Manajemen. Vol. XXI(2): 282-305 | Variabel dependen (Y): 1. Kualitas Layanan Variabel independen (X): 1. Kualitas Layanan | 1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan |

C. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan Aktual

Davis (1989), menyatakan persepsi kegunaan merupakan konstruk yang penting dan signifikan dalam mempengaruhi penggunaan aktual teknologi informasi dalam model TAM. Persepsi kegunaan yaitu suatu tingkat kepercayaan seorang individu bahwa dalam menggunakan teknologi tertentu akan mendapatkan manfaat atau pengaruh positif yang dapat diperoleh dari penggunaan teknologi tersebut (Hendra & Iskandar, 2016). Peningkatan dalam penggunaan sistem informasi disebabkan oleh banyaknya manfaat atau kegunaan yang disediakan oleh pengembang sistem (Gusni dkk., 2020). Dengan peningkatan penggunaan tersebut, pengguna informasi merasakan manfaat dalam menggunakan sebuah sistem sehingga para pengguna benar-benar menggunakan suatu sistem informasi tersebut (Tyas & Darma, 2017). Dalam penelitian Davis dkk. (1989) menunjukkan kemudahan dengan pemakaian (*usage*) mempunyai hubungan yang saling terkait.

Variabel persepsi kegunaan merupakan variabel independen dalam Model TAM untuk menemukan hubungan persepsi kegunaan terhadap

persepsi penggunaan senyatanya (Davis, 1989). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Maulana dkk. (2014), Adhiputra (2015), Devina & Waluyo (2016), Irawan & Affan (2020), Isaac (2017), Martunisa dkk. (2021), Milly dkk. (2021), Prastiawan dkk. (2021), Verdina (2019), Yasa dkk. (2014), Irawan & Affan (2020) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang positif terhadap penggunaan aktual. Namun, penelitian yang dilakukan Aieni & Purwantini (2017), Asra dkk. (2018), Tyas & Darma, (2017) dan Susilo dkk. (2019) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan aktual sistem informasi. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap Penggunaan aktual

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan Aktual

Persepsi kemudahan yaitu suatu ukuran dimana seseorang yakin bahwa menggunakan teknologi akan terbebas dari usaha secara fisik dan mental atau dengan kata lain mudah digunakan (Gardner & Amoroso, 2004). Dalam model TAM, variabel persepsi kemudahan penggunaan merupakan variabel independen untuk menemukan hubungan persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan senyatanya (Davis, 1989).

Penggunaan aktual teknologi sistem informasi dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam mengidentifikasi data,

menginterpretasikan, dan mengakses data (Nengsy, 2018). Pengguna akan terus menggunakan teknologi informasi apabila pengguna merasa kemudahan dari penggunaan suatu teknologi informasi (Davis, 1989). Semakin banyak kemudahan yang didapat dan semakin positif persepsi kemudahan penggunaan dari suatu teknologi, maka semakin tinggi tingkat penggunaan aktual teknologi informasi (Gusni dkk., 2020).

Penelitian yang dilakukan Maulana dkk. (2019), Adhiputra (2015), Devina & Waluyo (2016), Isaac (2017), Martunisa dkk. (2021), Milly dkk. (2021), Prastiawan dkk. (2021), Irawati & Suhartono (2020), Verdina (2019), Yasa dkk. (2014) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Aieni & Purwantini (2017), Asra dkk. (2018), Heryani dkk. (2020), Tyas & Darma (2017), menghasilkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan aktual. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Persepsi kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual

3. Pengaruh Keamanan Pengguna terhadap Penggunaan Aktual

Definisi persepsi keamanan menurut Yousafzai dkk. (2009), adalah kepercayaan pengguna sistem informasi tentang tingkat perlindungan terhadap kehilangan, pengungkapan, modifikasi data, penipuan, dan

penyalahgunaan informasi. Keamanan dari transaksi *online* merupakan hal terpenting yang mempengaruhi prosedur dalam transaksi *online* (Taherdoost et al., 2014). Keamanan merupakan prosedur yang diterapkan dalam memberikan kerahasiaan, autentikasi, ketersediaan dan tanpa penolakan terhadap sistem informasi (Irawan & Affan, 2020).

Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), keamanan merupakan variabel eksternal yang dapat mempengaruhi penggunaan teknologi (Hartono dkk., 2014). Pengguna akan terus menggunakan sebuah sistem informasi yang mereka anggap memiliki keamanan tinggi (Hartono dkk., 2014). Keamanan yang tinggi menandakan bahwa penggunaan sistem informasi itu aman dari hilangnya data atau informasi dan pengguna tidak khawatir terhadap resiko pencurian (*hacking*) (Aieni & Purwantini, 2017). Pengguna akan merasa data pribadinya tidak akan dicuri saat bertransaksi melalui *mobile banking* apabila sistem tersebut memiliki keamanan yang tinggi. Apabila keamanan suatu sistem informasi sangat terjaga maka pengguna akan menggunakan secara aktual sistem informasi tersebut (Aieni & Purwantini, 2017). Persepsi keamanan ini harus diperhatikan karena banyaknya kejahatan yang dialami oleh pengguna internet, sehingga hal itu pula yang dapat mempengaruhi orang dalam menggunakan *mobile banking* (Sulmi dkk., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2015), Aieni & Purwantini (2017), dan Hadi (2014) menghasilkan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aktual. Sedangkan menurut Andrea & Suroso

(2022), persepsi keamanan ditemukan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan aktual.

H3: Keamanan berpengaruh positif terhadap Penggunaan Aktual

4. Kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan aktual

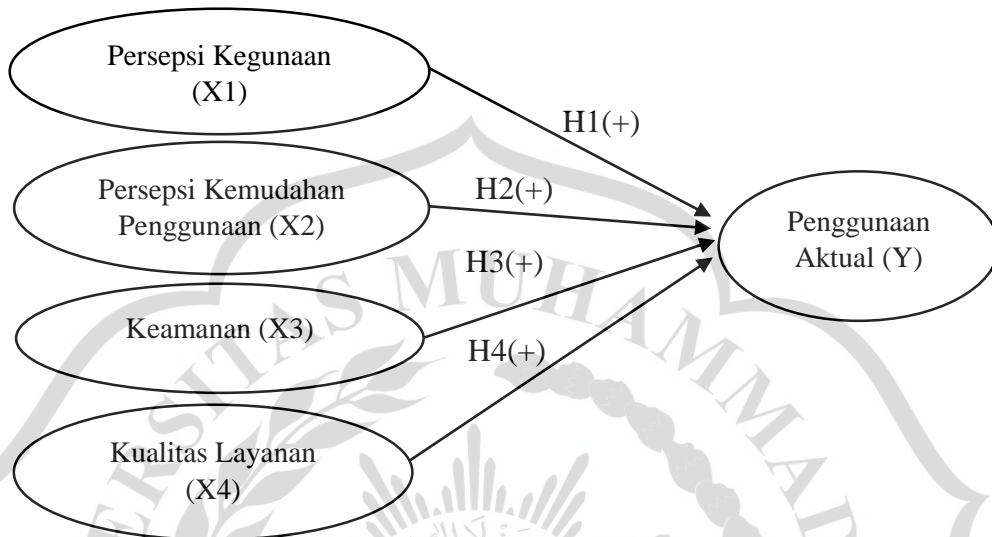
Kualitas layanan yaitu dukungan keseluruhan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi yang ditujukan kepada pengguna sistem dengan memberikan jaminan keamanan, kenyamanan pengguna, empati dan respon dalam melayani keinginan pengguna sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Kualitas layanan adalah persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh pengembang sistem (Purwanto & Suhartono, 2020). DeLone & McLean (2003) menyatakan kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting dibandingkan dengan penerapan lainnya, hal ini disebabkan para pengguna sistem pada masa kini adalah bukan hanya para karyawan atau pemakai internal organisasi melainkan lebih sebagai pelanggan dari sistem tersebut. dan Menurut Kuo dkk. (2009), kualitas layanan dapat mempengaruhi penggunaan *mobile banking*. Apabila kualitas layanan dalam sistem informasi tidak dapat diandalkan dan respon yang lambat maka penggunaan dari suatu sistem informasi akan menurun. Jika layanan tersedia untuk memahami dan menangani masalah pengguna maka kualitas layanan sistem informasi meningkat dan akan menimbulkan kepuasan terhadap penggunaan suatu teknologi (Sharma & Sharma, 2019). Apabila

tingkat penggunaan sistem informasi meningkat, maka dapat diartikan sistem tersebut memiliki kualitas layanan yang tinggi yang diberikan oleh suatu sistem informasi (Wara dkk., 2021). Pengguna sistem informasi akan terus menerus menggunakan sistem informasi apabila pengguna sistem informasi tersebut merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. (Wara dkk., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Stefanovic dkk. (2016), Puwerto & Pawirosumarto (2017), dan Zaied (2015) menghasilkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muharor dkk. (2015) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi.

H4: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Penggunaan aktual

Berdasarkan uraian diatas maka model penelitian dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:



Gambar 2.3 Model Penelitian