

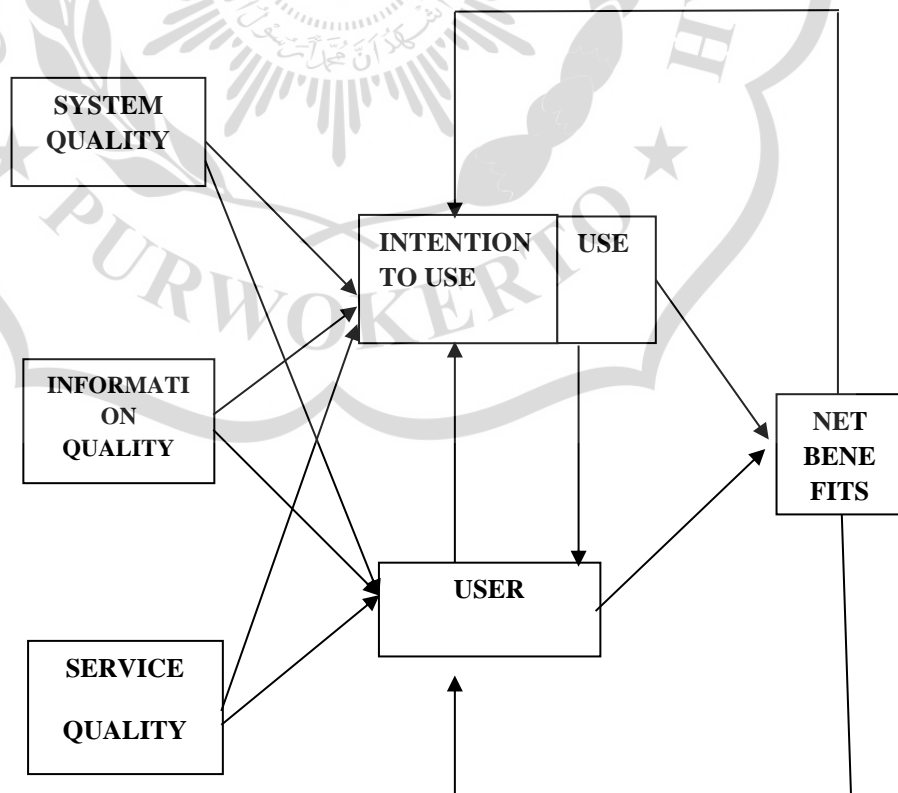
## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Landasan teori

#### 1. Delone & McLean IS Success Model

DeLone dan McLean (2003) telah mengembangkan sebuah model yaitu model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbarui (*The Updated D&M IS Success Model*) yaitu : kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), intensi memakai (*Intention to use*), dan manfaat bersih (*Net Benefits*). Berikut merupakan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (2003) :

**Gambar 2.1 The Updated D&M IS Success Model (DeLone and McLean,2003)**



Terdapat 6 dimensi yang digunakan pada Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Diperbarui, diantaranya yaitu: kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Kualitas memiliki 3 dimensi utama yaitu: kualitas sistem, informasi dan layanan mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna (Delone & McLean, 2003).

Delone & McLean (2003) menyatakan bahwa suatu sistem dinyatakan berhasil apabila kualitas sistem itu handal maka pengguna akan sering menggunakan sistem tersebut. Kualitas informasi dapat berhubungan dengan penggunaan apabila pengguna menganggap bahwa sistem dapat menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan sehingga dapat meningkatkan penggunaan sistem. Apabila semakin tinggi kualitas layanan maka pengguna akan sering menggunakan sistem tersebut.

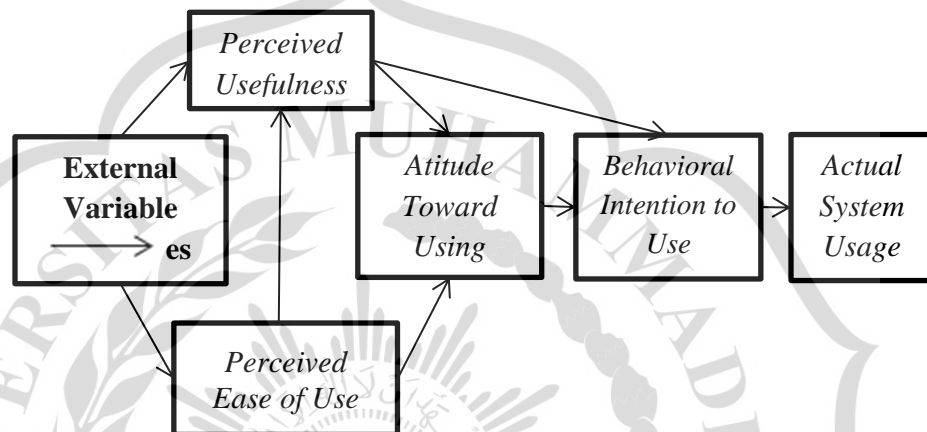
## **2. Technology Acceptance Model (TAM)**

Perkembangan teknologi semakin menjadi banyak sistem-sistem baru yang bermunculan. Bersamaan dengan hal tersebut maka penerimaan akan sistem baru menjadi sebuah problematika sendiri. Suatu sistem bisa dengan mudah masuk ke masyarakat, tetapi ada yang akan sulit diterima oleh masyarakat. Salah satu teori yang mempelajari penerimaan adopsi suatu teknologi adalah model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM).

Model Penerimaan Teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) ini dikembangkan pertama kali oleh Davis (1989) untuk menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh

pengguna teknologi. Model Penerimaan Teknologi atau TAM merupakan adaptasi dari Teori Tindakan Beralasan atau *Theory Reasoned Action* (TRA). Berikut merupakan model TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989):

**Gambar 2. 2 Technology Acceptance Model (Davis,1989)**



Menurut Davis (1989) model ini memiliki lima variabel yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, dan *actual system usage*. Davis (1989) mengungkapkan dari kelima variabel tersebut terdapat dua variabel utama yang mempengaruhi penerimaan konsumen terhadap suatu aplikasi yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Davis (1989) menjelaskan bagaimana persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan. Persepsi kemanfaatan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah sistem tertentu akan meningkatkan pekerjaannya. Sedangkan persepsi kemudahan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah sistem tertentu akan bebas dari usaha.

### 3. Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Ambarwati (2012), Sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya menjadi informasi. Menurut Romney dalam sistem informasi akuntansi terdapat 5 siklus diantaranya yaitu: siklus pendapatan, pengeluaran, produksi, manajemen dan sistem buku besar dan pelaporan. Siklus pendapatan adalah (penjualan dan penerimaan kas) yaitu kegiatan bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus menerus dengan menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan dan menerima pendapatan sebagai pembayaran atas penjualan tersebut (Romney & Steinbart, 2016). Siklus pengeluaran (pembelian dan pengeluaran kas) yaitu kegiatan bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus-menerus berhubungan dengan pembelian serta pembayaran barang dan jasa (Romney & Steinbart,2016). Siklus produksi yaitu kegiatan suatu bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus-menerus berhubungan dengan pembuatan produk (Romey & Steinbart,2016). Siklus manajemen dan sumberdaya manusia dan penggajian yaitu kegiatan suatu bisnis dan operasi pengolahan data terkait yang terus-menerus berhubungan dengan mengelola kemampuan pegawai secara efektif (Romey & Steinbart,2016). Sistem buku besar dan pelaporan yaitu sebuah pemrosesan informasi yang dilibatkan tentang memperbarui buku besar dan menyiapkan laporan yang merangkum hasil kegiatan dari sebuah organisasi (Romey & Steinbart,2016).

*Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Salah satu subsistem sistem informasi akuntansi yang digunakan pada layanan *mobile banking* adalah siklus pendapatan dan siklus pengeluaran. Siklus pendapatan pada aplikasi *m-banking* ini menyediakan sistem informasi yang nantinya sistem tersebut menerima pendapatan atas pengisian saldo oleh pengguna. Kemudian siklus pengeluaran pada *m-banking*, sistem informasi berkaitan dengan pembayaran transaksi keuangan dari orang ke orang atau lainnya.

#### **4. Kualitas Sistem**

Menurut (DeLone & McLean, 1992) Kualitas sistem adalah performa dari sistem dan merujuk pada kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur, dari sistem informasi untuk bisa menyediakan kebutuhan penggunanya. masih menurut Delone & McLean (2003) kualitas sistem merupakan karakteristik dari kualitas yang diinginkan oleh sistem informasi dan informasi yang berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk. Sedangkan menurut Urbach & Muller (2011) kualitas sistem merupakan sebuah dimensi karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem informasi, dan juga mempengaruhi sistem informasi itu sendiri. Stevanovic et al., (2016) mendefinisikan kualitas sistem adalah sistem teknis yang mewakili kinerjanya dalam kemudahan pengguna, keramahan pengguna dan kegunaan.

Indikator yang digunakan untuk pengukuran kualitas sistem adalah : Menurut (DeLone & McLean, 1992) : *adaptability*,

*availability, reability, response time, dan usability*. Kemudian menurut (Delone & McLean, 2003) : fleksibilitas, keandalan sistem, kecepatan akses, dan keamanan. Sedangkan menurut Stevanovic et al., (2016): keramahan pengguna, kegunaan, dan kemudahan penggunaan. Menurut Amalia & Pratomo (2016) kualitas sistem ini dapat diukur dari sisi kecepatan akses (*response time*), kehandalan sistem (*sistem reability*), kemudahan untuk digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*sistem flexibility*), dan keamanan sistem (*sistem security*).

## **5. Kualitas Informasi**

Menurut (Delone & McLean, 2003) kualitas informasi adalah kualitas keluaran yang berupa informasi dan dihasilkan oleh sistem informasi. (Azhar, 2013) menyatakan kualitas informasi adalah informasi yang mempunyai keakurasian, kecepatan dan kesesuaian dengan kebutuhan dan kelengkapan dari suatu informasi yang dihasilkan.

Indikator pengukuran menurut (Delone & McLean, 1992): keakuratan informasi, relevan, kelengkapan informasi, dan mudah dimengerti. Masih menurut (Delone & McLean, 2003) : kelengkapan, penyajian informasi, relevan, akurat, ketepatan waktu. Sedangkan menurut (Stevanovic, 2016) : informasi tepat waktu, informasi terkini, informasi yang handal, dan informasi yang berguna. Menurut (Laudon & Laudon, 2014): integritas, konsistensi, kelengkapan, kebenaran dan tepat waktu.

## 6. Kualitas Layanan

Menurut (Delone & McLean,2003) kualitas layanan sistem informasi adalah kualitas dukungan yang bisa diterima oleh pengguna sistem informasi dari pengembang sistem informasi akuntansi. (Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sedangkan menurut (Stevanovic et al., 2016) kualitas layanan adalah informasi yang diterima dari pengguna sistem untuk memberikan layanan yang layak, keamanan transaksi, ketersediaan layanan, perhatian sistem informasi individu, hingga kebutuhan khusus pengguna.

Indikator pengukuran menurut (Delone & McLean,2003): jaminan, empati. Menurut (Stevanovic et al., 2016) : kesiapan layanan, keamanan transaksi, ketersediaan, Perhatian SI pengguna, kemudian indikator pengukuran menurut (Tjiptono, 2016) berwujud (*tangible*), empati (*empathy*), cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), kepastian (*assurance*).

## 7. Persepsi Kemanfaatan

Davis (1989) mendefinisikan persepsi kemanfaatan yaitu sejauh mana pengguna atau *user* percaya dan yakin bahwa penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja dan dapat memaksimalkan kinerja pengguna. Menurut Aditya dan Wardhana (2016) mendefinisikan persepsi kemanfaatan sebagai daya guna suatu teknologi sehingga apabila daya guna teknologi tersebut diragukan,

maka tidak ada intensi seseorang untuk menggunakan. Persepsi kemanfaatan yaitu suatu kepercayaan dari pengguna mengenai proses pengambilan keputusan (Utami dan Kusumawati, 2017). Menurut Prakosa dan Wintaka (2020) persepsi kemanfaatan adalah rasa yakin dari pengguna bahwa dengan menggunakan sistem informasi dapat memberikan manfaat, meningkatkan produktivitas serta akan memberikan peningkatan dalam performanya.

Indikator pengukuran pada persepsi kemanfaatan menurut Venkatesh dan Davis (2000) diantaranya yaitu: Meningkatkan kinerja pekerjaan, Menambah produktivitas, Meningkatkan efektivitas, Sistem informasi bermanfaat.

## **8. Penggunaan**

Menurut Delone dan McLean (2003), penggunaan mengacu pada seberapa pentingkah para pengguna memakai sistem informasi tersebut. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan dari pemakaiannya yang termasuk keharusan (*mandatory*) yang tidak bisa dihindari atau sukarela (*voluntary*). Jogiyanto (2007) mendefinisikan bahwa penggunaan sebagai output keluaran dari suatu sistem informasi oleh penerima. Selain itu juga Sapty Rahayu dkk (2018) mendefinisikan penggunaan sebagai variabel dimana pengguna ini sering menggunakan sistem informasi tersebut. Menurut Delone dan McLean (2003) indikator pengukuran penggunaan antara lain yaitu penggunaan sehari-hari (*daily use*) dan frekuensi penggunaan. Sedangkan indikator pengukuran pada Jogiyanto (2007) antara lain yaitu lama penggunaan, kerutinan penggunaan dan sifat dari penggunaan. Sapty Rahayu dkk

(2018) juga memiliki indikator pengukuran pada penggunaan antara lain yaitu frekuensi penggunaan (*user frequency*), jumlah pengguna dan fitur yang digunakan serta untuk digunakan kembali.

Menurut Delone dan McLean (2003), Penggunaan sehari-hari (*daily use*), para pengguna dapat menggunakan sistem dalam setiap harinya yang dapat digunakan untuk melakukan pekerjaan. Frekuensi penggunaan, dimana pengguna sistem yang sering menggunakan sistem informasi sehingga dapat meningkatkan frekuensi penggunaan. Dalam modelnya Delone dan McLean juga menggunakan indikator pengukuran dari Stefanovic dkk (2016) yang terdiri dari ketergantungan SI, frekuensi penggunaan SI dan penggunaan di masa mendatang.

## B. Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan identitas jurnal	Variabel	Hasil Penelitian
1	Wahyuni (2011) Jurnal BPPK, Volume 2 Tahun 2011.	<b>Variabel Independen:</b> - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan  <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
2	Wang dan Liao (2008) <i>Government Information Quarterly, Volume 25, Issue 4, October 2008.</i>	<b>Variabel Independen:</b> - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan  <b>Variable Dependen:</b> - Penggunaan	- kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
3	Shomad (2012) Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Vol. 1 No. 2	<b>variabel dependen:</b> - persepsi kemanfaatan informasi - <b>Variabel independen</b> Penggunaan	- Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
4	Muharor (2015) Jurnal InFestasi Vol.11, No.2, Desember 2015	<b>variabel dependen :</b> -Kualitas Sistem -Kualitas Informasi -Kualitas Layanan <b>variabel independen</b> - Penggunaan	- kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
5	Aieni, A.N & Purwantini A.H 2017. Jurnal analisis bisnis ekonomi. Vol. 15(1)	<b>variabel dependen :</b> - persepsi kemanfaatan <b>variabel independen</b> <b>penggunaan</b>	- Persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi

6	Aziziyah (2020) Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 9 No. 1	<b>variabel dependen :</b> -persepsi kemanfaatan <b>Variabel independen</b> -penggunaan	- persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
7	Erwin & Wijaya (2019) Jurnal Sistem dan Teknologi Vol.3 No.1	<b>Variabel Independen:</b> Kualitas sistem Kualitas informasi Kualitas layanan <b>Variabel Dependen:</b> Penggunaan	- kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas informasi berpengaruh positif terhadap Penggunaan sistem informasi akuntansi - Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Penggunaan sistem informasi akuntansi
8	Zaied (2012) <i>Journal Of Emerging Trends In Computing and Information Sciences Vol. 3, No. 6, July 2012.</i>	<b>Variabel Independen:</b> - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
9	Noviyanti (2016) Jurnal Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuangan Negara Volume.2, No.2 Tahun 2016.	<b>Variabel Independen:</b> - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
10.	Stefanovic dkk (2016) <i>Information and Management, 53 (6) Tahun 2016.</i>	<b>Variabel Independen:</b> - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi

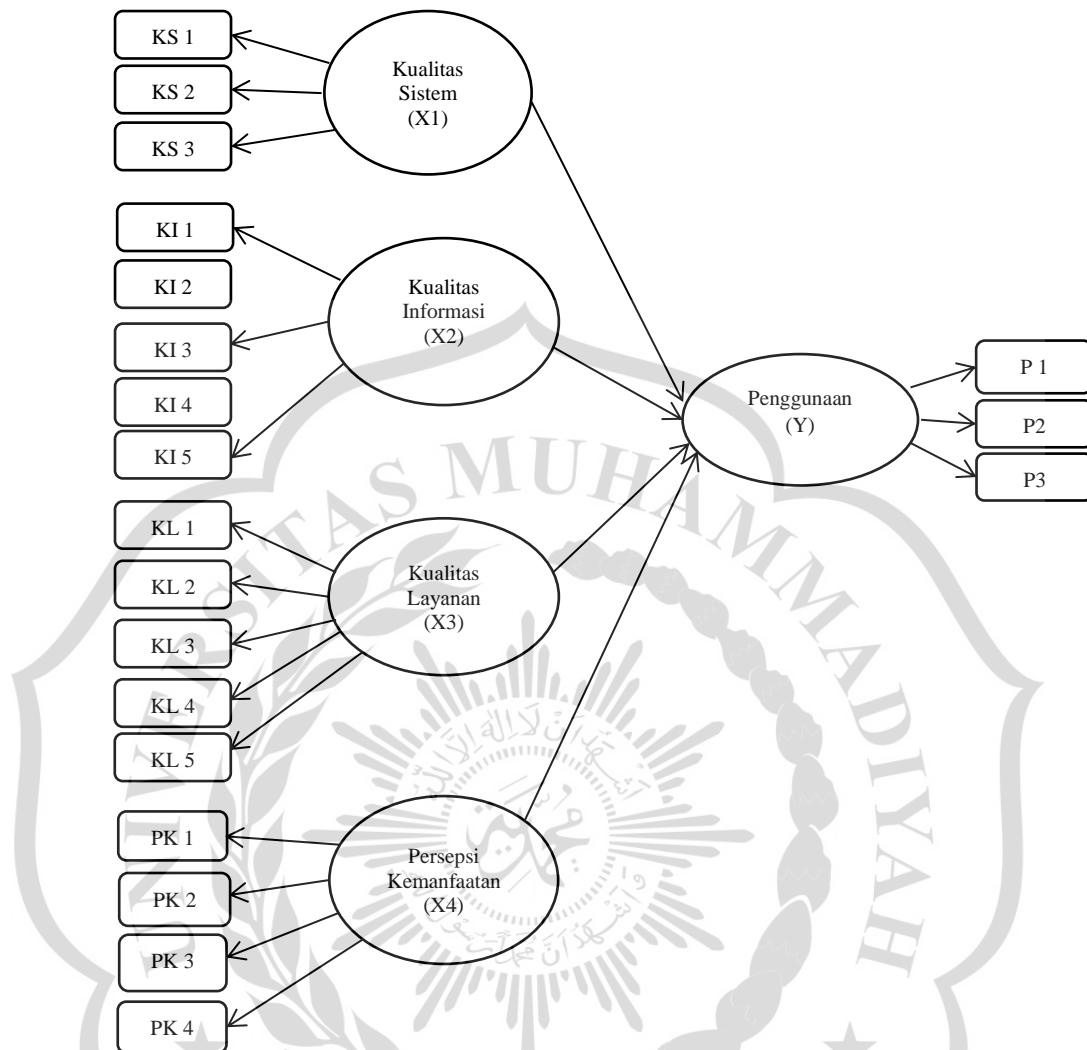
11.	Mulyono (2012) <i>Jurnal Riset dan Aplikasi: Akuntansi Volume 4 Nomor 1, Februari 2020</i>	<b>Variabel Independen:</b> - Kualitas sistem  <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
12.	K & Pawirosumarto (2017) <i>Jurnal Manajemen/Volume XXI, No. 02, Juni 2017: 282-305</i>	<b>Variabel Independen:</b> - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan  <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
13.	Widodo (2013) <i>Jurnal Profit Volume 7 No 1</i>	<b>Variabel Independen:</b> - Kualitas sistem - Kualitas informasi  <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
14.	Fadhil dan Fachrudin (2016) <i>Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, Vol. I No.2</i>	<b>Variabel Independen:</b> - Persepsi Kemanfaatan  <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
15.	Susanty (2013) <i>Jurnal Bisnis dan Akuntansi Vol. 15, No. 2, Desember 2013, Hlm. 142-150</i>	<b>Variabel Independen:</b> - Kualitas Sistem  <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
16.	Tam & Oliveira, 2017 <i>Internet research, Vol. 27 Issue: 3, pp.538-562</i>	<b>Variabel Independen:</b> - Kualitas sistem - Kualitas informasi - Kualitas layanan  <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi - kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi

17.	Asra, T., Taufiq, A., Rofi'I, M, 2018 Sentra Penelitian eningeering dan edukasi. Vol.10, No.3	<b>Variabel Independen:</b> - Persepsi Kemanfaatan  <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi
18.	Tyas dan Darma 2017 Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia Vol.1 NO.1:25:35	<b>Variabel Independen:</b> - Persepsi Kemanfaatan  <b>Variabel Dependen:</b> - Penggunaan	- Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi

### C. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini meneliti bagaimana variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Terdapat empat variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, informasi, layanan dan persepsi kemanfaatan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu penggunaan sistem informasi akuntansi. Berikut kerangka pemikiran yang digunakan untuk mengembangkan hipotesis dalam penelitian ini disajikan dalam gambar 2.3 :

**Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran**



1. Pengaruh Kualitas sistem terhadap Penggunaan

Menurut Delone dan McLean (2003) kualitas sistem merupakan kualitas yang diinginkan oleh sistem itu sendiri. Kualitas sistem dalam pengukurannya menggunakan atribut-atribut diantaranya yaitu fleksibilitas, kemudahan pengguna, keandalan, kecepatan akses dan keamanan. Apabila kualitas sistem *m-banking* itu handal maka pengguna akan sering dan terus menggunakan sistem dimasa yang akan datang. Delone dan McLean (2003) menyatakan bahwa

kebermanfaatan sistem akan terlihat dari frekuensi penggunaan. Oktavia (2016) menjelaskan bahwa pengguna akan sering mengulangi penggunaan sistem *m-banking* BCA jika sistem tersebut berkualitas. Penggunaan *m-banking* BCA yang terus menerus menunjukkan sistem tersebut bermanfaat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wang & Liao, 2008), (Stefanovic et al., 2016), (Noviyanti, 2016), (Wahyuni, 2011), (Muharor et al., 2015), (Mulyono, 2012), (K & Pawirosumarto, 2017), (Zaied, 2012), (widodo, 2013) menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan**

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan

Kualitas informasi didefinisikan sebagai output dari informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi (Delone dan McLean, 2003). Kualitas informasi *m-banking* diharapkan dapat memuat informasi yang bermanfaat dan terkini bagi pengguna (tam dan Oliveira, 2021). Menurut (erwin, 2019) Kualitas informasi dapat berhubungan dengan penggunaan *m-banking* BCA apabila pengguna menganggap bahwa sistem *m-banking* BCA dapat menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan sehingga dapat meningkatkan penggunaan *m-banking* BCA. Penelitian Oktavia (2016) menjelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *m-banking* BCA. Hasil penelitian yang dilakukan oleh

(Stefanovic et al., 2016), (Wang & Liao, 2008), (Noviyanti,2016), (Erwin & Wijaya, 2019), (Muharor et al., 2015), (K & Pawirosumarto, 2017) (Wahyuni, 2011) dan (Zaied, 2012) (Widodo, 2013) menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H2 : kualitas Informasi Berpengaruh Positif terhadap penggunaan**

### 3. Kualitas layanan terhadap Penggunaan

Menurut Wisudiawan (2015) kualitas layanan merupakan perbandingan harapan pengguna dan kualitas layanan riil yang dirasakan pengguna. Delone dan McLean (2003) mengungkapkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan, maka pengguna akan semakin sering menggunakan *m-banking* BCA. Hasil penelitian dari (Noviyanti, 2016), (K & Pawirosumarto, 2017), (Stefanovic et al., 2016), (Wahyuni, 2011), (Zaied, 2012), (Erwin & Wijaya, 2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H3 : kualitas layanan Berpengaruh Positif terhadap penggunaan**

#### 4. Persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan

Persepsi Kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis, 1989). Menurut Wibowo (2008) persepsi manfaat merupakan penggunaan suatu teknologi bisa dipercaya dapat memberikan manfaat untuk orang yang. Menurut Jogiyanto (2007) persepsi manfaat merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan dan memudahkan kinerja pekerjaannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Shomad,2012), (Yolanda, 2013), (Wahyuningtyas and Widiastuti ,2017), (Fadhli & Fachruddin, 2016), dan (Aziziyah, 2021) menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan.

**H4 : Persepsi kemanfaatan Berpengaruh Positif terhadap penggunaan**