

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Sistem Informasi Akuntansi**

Marina dkk (2017) mendefinisikan sistem informasi akuntansi adalah jaringan atau rangkaian dari semua prosedur, formulir-formulir, catatan-catatan, dan alat yang digunakan untuk mengolah atau memproses data keuangan menjadi suatu bentuk laporan yang akan digunakan oleh pihak manajemen dalam menjalankan kegiatan usahanya serta menjadi bahan untuk pengambilan keputusan manajemen. Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2014; 10) sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang meliputi pengumpulan, pencatatan, penyimpanan, dan pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang nantinya akan digunakan bagi pengambil keputusan. Dalam sistem informasi terdapat 5 siklus diantaranya yaitu:

a. Siklus pendapatan: penjualan dan penerimaan kas

Siklus pendapatan (*revenue cycle*) adalah serangkaian kegiatan bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus menerus dengan menyediakan barang atau jasa kepada pelanggan dan menerima pendapatan sebagai pembayaran atas penjualan tersebut (Romney dan Steinbart, 2014; 413-414).

b. Siklus pengeluaran: pembelian dan pengeluaran kas

Siklus pengeluaran (*expenditure cycle*) adalah serangkaian kegiatan bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus- menerus

berhubungan dengan pembelian serta pembayaran barang dan jasa (Romney dan Steinbart, 2014; 463).

c. Siklus produksi

Siklus produksi (production cycle) adalah serangkaian kegiatan bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus-menerus berhubungan dengan pembuatan produk (Romney dan Steinbart, 2014; 509).

d. Siklus manajemen sumber daya manusia dan penggajian

Siklus Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)/ penggajian atau Human Resources Management (HRM)/ payroll cycle adalah serangkaian kegiatan bisnis dan operasi pengolahan data terkait yang terus-menerus berhubungan dengan mengelola kemampuan pegawai secara efektif (Romney dan Steinbart, 2014; 545).

e. Sistem buku besar dan pelaporan

Operasi pemrosesan informasi yang dilibatkan dalam memperbarui buku besar dan menyiapkan laporan yang merangkum hasil dari kegiatan sebuah organisasi (Romney dan Steinbart, 2014; 579).

Dari kelima siklus sistem informasi di atas, Dana termasuk ke dalam siklus pendapatan dan siklus pengeluaran. Siklus pendapatan pada aplikasi DANA menyediakan sistem informasi yang nantinya sistem tersebut menerima pendapatan atas pengisian saldo oleh pengguna. Kemudian siklus pengeluaran pada DANA, sistem informasi berkaitan dengan pembayaran barang atau jasa atas transaksi yang dilakukan oleh pengguna. Siklus buku besar dan pelaporan pada aplikasi DANA menyediakan sistem pencatatan pengeluaran dan pemasukan

pengguna yang akan tersimpan dalam Riwayat transaksi, sehingga pengguna dapat melihat rangkuman transaksi pada rentang waktu tertentu.

## 2. Technology Acceptance Model (TAM)

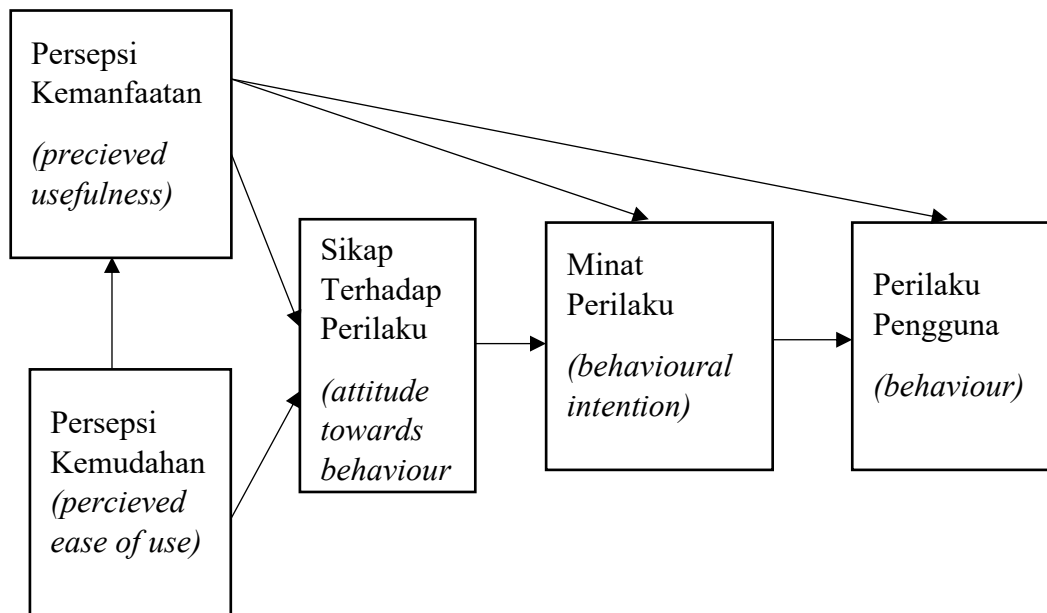
Model Penerimaan Teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) ini dikembangkan pertama kali oleh Davis (1989) untuk menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi. Model Penerimaan Teknologi atau TAM merupakan adaptasi dari Teori Tindakan Beralasan atau *Theory Reasoned Action* (TRA).

Model ini menurut Davis (1989) 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*.

Persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan yang dirasakan berpengaruh pada sikap individu dalam sistem informasi (Davis, 1989). Sikap ini akan menentukan apakah pengguna bermaksud untuk menggunakan sistem informasi (niat). Niat ini yang nantinya akan menentukan apakah pengguna akan menggunakan sistem informasi atau tidak (Fitriati dkk, 2020).

TAM dapat mengukur bagaimana sebuah pemakaian software dan menghubungkannya dengan kemampuan konsumen. Fokus utama model ini terletak pada pemakaian sistem atau aplikasi oleh pengguna dengan

mengembangkan persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan dalam pemakaiannya (Prakosa dan Wintaka, 2020).



**Gambar 2.1 Model *Technology Acceptance Mode***

Pada gambar 2.1, dapat terlihat bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi persepsi kemanfaatan, hal ini didasari dengan semakin mudahnya suatu teknologi untuk digunakan, maka akan semakin memberikan manfaat teknologi tersebut dalam menunjang aktivitas dan dapat meningkatkan kinerjanya. Di lain sisi persepsi kemanfaatan atau *percieved usefulness* dengan persepsi kemudahan penggunaan atau *percieved ease of use* mampu memberikan pengaruh terhadap sikap seseorang dalam penggunaan sebuah teknologi baru (*attitude toward using*), (Inayah,2020).

Menurut Jogiyanto (2007) dalam Inayah (2019) teori TAM (Technology Acceptence Model) ialah model perilaku yang mampu menggambarkan alasan

banyaknya sistem teknologi yang gagal untuk diterapkan di masyarakat dikarenakan penggunaannya tidak mempunyai minat untuk menggunakan teknologi tersebut. Cukup sedikit model-model dari penerapan sistem teknologi informasi yang mempertimbangkan faktor psikologis di dalamnya dan teori TAM merupakan salah satu teori yang memasukkan faktor psikologis. Teori TAM (Technology Acceptance Model) telah diuji dengan berbagai penelitian dan juga telah dibandingkan dengan teori lainnya seperti TRA (Theory Reason Action) dan TPB (Theory Planned Behaviour) dan hasilnya juga cukup konsisten dan baik sehingga teori TAM dapat digunakan untuk menganalisis penerimaan dari sebuah teknologi yang baru dari seorang individu.

Model TAM mengkonsepkan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru. Asalnya dari pendekatan teori psikologis untuk menjelaskan pengguna yang mengacu pada kepercayaan, sikap, minat, dan hubungan perilaku pengguna. Ciri khas dari Model TAM adalah sederhana namun bisa memprediksi penerimaan maupun penggunaan teknologi. Secara umum jika ternyata setelah dilakukan kajian ternyata faktor kemudahan terhadap sistem informasi diketahui tidak ada kemudahan, maka faktor kebermanfaatan menjadi tidak nampak pula.

Logikanya bagaimana bisa bermanfaat untuk pengguna kalau sistem informasinya saja sulit digunakan atau tidak mudah penggunaannya (Fatmawati, 2015). Faktor penerimaan suatu teknologi bisa berasal dari pengguna maupun sistem itu sendiri. Dari pengguna bisa berupa aspek kognitif, karakter individu, kepribadian, kekhawatiran individu akan dampak teknologi. Sementara itu, dari

sistem bisa berupa jaringan komputer dan keadaan komputernya. Menurut Davis, et. al. (1989), tujuan dasar dari TAM adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor apa saja yang menentukan penerimaan teknologi yang mampu menjelaskan perilaku penggunaannya. Seperti yang dijelaskan pada penelitian terdahulu oleh (Xaveiryus & Apriyanti, 2023) suatu sistem atau aplikasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat membantu aktivitas dan dapat meningkatkan hasil kerja pengguna, juga pada penelitian yang dilakukan oleh (Pasanda & Belolan, 2023) menjelaskan bahwa kemudahan sebuah sistem atau aplikasi dapat dilihat dari, kemudahan akses, kemudahan penggunaan dan kemudahan transaksi pada khususnya *e-wallet*.

### **3. Persepsi Kemudahan**

*Perceived ease of use* (persepsi kemudahan) didefinisikan sebagai sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989). Definisi tersebut juga didukung oleh Wibowo (2006) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan teknologi akan membawa mereka terbebas dari usaha secara fisik dan mental (Gardner & Amoroso, 2004).

Menurut Prakosa dan Wintaka (2020) persepsi kemudahan yaitu perasaan dimana pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi mudah untuk digunakan dan mudah untuk dipelajari serta tidak membutuhkan usaha yang

banyak. Persepsi kemudahan adalah bagaimana seseorang menganggap sistem informasi dapat dengan mudah dipahami dan apabila menggunakan sistem informasi tersebut pengguna akan mengurangi usahanya baik waktu maupun tenaga, serta tidak merepotkan dalam penggunaannya (Sari dan Pradnyanika, 2020). Sedangkan menurut Aditya dan Wardhana (2016) persepsi kemudahan didasarkan pada sejauh mana calon pengguna mengharapkan sistem informasi baru yang akan digunakan terbebas dari kesulitan.

Menurut Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007) indikator dari persepsi kemudahan penggunaan yaitu:

a. Mudah untuk dipelajari (*easy of learn*)

Penggunaan sebuah teknologi mudah untuk dipelajari. Dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa cara menggunakan aplikasi DANA mudah untuk dipelajari.

b. Mudah menjadi terampil atau mahir (*easy to become skillful*)

Karena penggunaan teknologi mudah untuk dipelajari maka dapat membuat seseorang menjadi terampil dalam menggunakannya dan tidak mengalami kebingungan dalam penggunaannya. Hal tersebut dimaksudkan bahwa karena penggunaan aplikasi DANA mudah dipelajari maka pengguna dapat dengan mahir menggunakannya dan tidak bingung dalam penggunaannya.

- c. Jelas serta dapat dipahami (*clear and understandable*)

Penggunaan dari sebuah teknologi yaitu aplikasi DANA jelas dan mampu dipahami dengan mudah. Fitur yang terdapat pada sebuah teknologi jelas penggunaannya dan tidak terlalu bertele-tele.

- d. Mudah untuk dioperasikan atau digunakan (*easy to use*)

Penggunaan dari sebuah teknologi yaitu aplikasi DANA dirasa mudah untuk digunakan dalam melakukan transaksi keuangan.

- e. Bersifat Fleksibel (*flexible*)

Sebuah teknologi dalam hal ini aplikasi DANA bersifat fleksibel untuk dioperasikan. Artinya dapat dioperasikan atau digunakan kapanpun dan dimanapun.

- f. Dapat dikontrol (*controllable*)

Penggunaan dari sebuah teknologi dalam hal ini aplikasi DANA dapat dikontrol oleh pengguna dan jarang terjadi kesalahan dalam penggunaannya

#### **4. Persepsi Kemanfaatan**

*Perceived usefulness* (persepsi manfaat) didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Davis, 1989). *Perceived usefulness* adalah sejauh mana individu percaya bahwa dengan menggunakan teknologi dapat membantu meningkatkan kinerja tugasnya (Gardner & Amoroso, 2004). Dalam Yahyapour (2008) ditambahkan bahwa *perceived usefulness* dapat diukur dengan indikator

meningkatkan produktivitas, menjadikan kerja lebih efektif, dan pekerjaan menjadi lebih cepat.

Persepsi kemanfaatan merupakan seberapa besar seseorang individu percaya bahwa jika menggunakan suatu teknologi tertentu mampu meningkatkan kinerjanya Jogiyanto (2007) dalam Faizal (2023). Hal ini dapat dijelaskan apabila semakin besar tingkat persepsi kemanfaatan maka semakin besar juga minat dari seorang individu dalam menggunakan aplikasi *e-wallet*. Artinya persepsi kemanfaatan dapat menjadi acuan dari para responden terhadap perilaku menggunakan aplikasi *e-wallet*. Maka dari itu penelitian ini sesuai dan sejalan dengan teori yang telah dipaparkan bahwa semakin besar tingkat persepsi kemanfaatan, maka semakin besar juga niat seorang individu untuk menggunakan teknologi tersebut Jogiyanto (2007) dalam Faizal (2023).

DANA adalah aplikasi dompet digital yang kehadirannya mempermudah penggunaanya dalam melakukan transaksi, tanpa harus membawa banyak uang. Cukup dengan mengisi saldo, pengguna bisa membelanjakan berbagai kebutuhan layaknya membawa uang asli dengan DANA. Banyak fitur yang ditawarkan untuk penggunaanya, mulai dari bayar tagihan, layanan beli pulsa handphone, hingga top up saldo investasi. Selain untuk penggunaan personal, DANA juga memiliki program untuk UMKM dan pelaku Bisnis Makro & Waralaba melalui produk DANA Bisnis dan DANA Enterprise. DANA Bisnis adalah sebuah solusi dari DANA untuk membantu kebutuhan pembayaran bisnis, dapat menerima pembayaran non-tunai (*cashless*), serta meningkatkan proses dan produktivitas Bisnis. Fitur DANA Enterprise adalah solusi lengkap untuk upgrade sistem

pembayaran, serta memantau perkembangan bisnis dengan mudah (xdana.com, 2023). Dari ulasan sebelumnya dapat dilihat bahwa manfaat aplikasi dana bagi kegiatan produktivitas maupun personal.

Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya Davis (1989) dalam Wibowo (2008). Dimensi tentang kemanfaatan teknologi informasi meliputi:

- a. Kegunaan, meliputi dimensi: menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas
- b. Efektivitas, meliputi dimensi: mempertinggi efektivitas, mengembangkan kinerja pekerjaan

## **5. Persepsi Keamanan**

Persepsi keamanan teknologi menganalisis adanya perasaan ketidakpastian individu dalam penggunaan teknologi (Cheng et al., 2006). Keamanan informasi adalah bagaimana dapat mencegah penipuan (cheating) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebut system yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik (Susanto., et al, 2012). Persepsi keamanan merupakan suatu antisipasi individu yang berhubungan dengan kepercayaan subjektif individu mengenai otentika data, otorisasi, dan tidak adanya penolakan (Pavlou, 2001).

Menurut Arpaci (2015), *perceived security* merupakan derajat keyakinan seseorang bahwa teknologi yang digunakan untuk mengirimkan informasi yang sensitif seperti data konsumen dan data transaksi finansial terjamin keamanannya.

Francisco (2016) menjelaskan bahwa Perceived security selalu dikaitkan dengan konsekuensi negatif yang mungkin diderita konsumen jika konsumen berniat untuk menggunakan suatu sistem. Jika tingkat keamanan dirasa terlalu rendah, maka konsumen tidak mungkin terlibat dalam penggunaan suatu sistem transaksi (Zulfahmi et al., 2019). Kejahatan dalam internet akan menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia. Menurut Budhi Rahardjo (2018) keamanan informasi adalah bagaimana dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Menurut Yousafzai dkk (2007) dalam konteks internet banking, ancaman keamanan adalah serangan atau penyalahgunaan baik melalui jaringan transaksi dan transmisi data melalui akses yang tidak sah ke rekening dengan cara otentikasi palsu. Dapat disimpulkan bahwa keamanan dalam menggunakan online banking adalah terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari online banking. Sedangkan menurut Kumar et al (2018) mendefinisikan persepsi keamanan sebagai persepsi pengguna tentang ancaman keamanan yang diharapkan dari penggunaan e-wallet.

Indikator pengukuran pada persepsi keamanan menurut Kumar et al (2018) diantaranya yaitu:

- a. Metode pembayaran yang aman,
- b. Penggunaan aman dan terjamin,

c. Menjaga privacy.

Pemakai aplikasi *e-wallet* harus yakin serta percaya terhadap teknologi baru, apabila teknologi mempunyai tingkat risiko yang rendah atau tingkat keamanannya tinggi. Selain itu, teknologi meningkatkan niat pengguna untuk memakai layanannya. Riset sebelumnya menjelaskan bahwa menjelaskan bahwa privasi dan keamanan punya pengaruh terhadap pelanggan dalam memakai aplikasi payment fintech. Keamanan sistem aplikasi *e-wallet* mempengaruhi minat memakai pelanggan, suatu sistem yang aman akan membuat pengguna akan bersedia untuk memakainya (Desiyanti, 2022).

Privasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi minat memakai aplikasi *e-wallet* (Desiyanti, 2022). Privasi membatasi orang lain untuk memperoleh, membagikan, atau menggunakan informasi tentang data pribadi. Perilaku penggunaan aplikasi *e-wallet* akan muncul jika perlindungan privasi dapat dijamin saat menggunakan aplikasi *e-wallet*. Keamanan pelayanan payment fintech dianggap sebagai faktor multidimensi, karena mekanisme keamanan diperlukan untuk melindungi layanan payment fintech di berbagai tingkatan, termasuk layanan, platform, jaringan dan perangkat . Keamanan mengacu pada bagaimana sistem pembayaran payment fintech dapat melindungi transaksi konsumen. Keamanan merujuk pada adanya perlindungan jika ada transaksi, hal ini termasuk pada keamanan data informasi tentang konsumen. Jika penyedia layanan menyediakan layanan yang bisa memberikan rasa aman, maka hal itu dapat meningkatkan niat pemakai untuk menggunakan aplikasi *e-wallet*.

Aplikasi e-wallet rata-rata mempunyai sistem keamanan yang berlapis. Biasanya, pengguna harus memasukkan identification number (PIN) atau password saat mendaftarkan akun maupun melakukan login di aplikasi *e-wallet*. Lalu pengguna juga diharuskan untuk memasukkan kode one time password atau OTP yang nantinya akan digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran maupun transfer. Kode OTP ini bersifat sekali pakai dan akan dikirimkan ke nomor telepon atau email yang telah didaftarkan sebelumnya oleh pengguna sehingga nomornya hanya akan diketahui oleh pengguna. Selain itu, beberapa aplikasi *e-wallet* termasuk DANA juga memiliki fitur keamanan lain seperti fitur *fingerprint* dan *face recognition* yang memanfaatkan karakteristik fisik unik milik masing-masing pengguna. Jadi verifikasi akan dilakukan melalui pemindaian *fingerprint* atau *face recognition* sebelum melakukan transaksi.

## **6. Kualitas Layanan**

Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2009). Menurut (Delone & McLean, 2003) kualitas layanan sistem informasi merupakan kualitas dukungan yang dapat diterima oleh para pengguna sistem informasi dari pengembang sistem informasi. Kemudian menurut (Wisudiawan, 2015), kualitas layanan adalah membandingkan harapan pengguna dan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. (Mueller dkk., 2011), kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi

tersebut mengalami masalah. (Jogiyanto, 2007), kualitas layanan merupakan penilaian atau persepsi seseorang atau pengguna atas kualitas layanan yang diberikan unit sistem informasi. Menurut (Tjiptono, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pengguna. Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan penggunanya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas, tapi harus dibedakan antara kesesuaian kualitas dan kinerja (atau tingkat) kualitas (Kotler & Keller, 2009).

Gronroos (1988) mendefinisikan kualitas layanan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Sementara itu kualitas total suatu jasa terdiri dari 3 komponen utama, yaitu: *technical quality* (terdiri dari: *search quality*, *experience quality*, *credence quality*), *functional quality*, dan *corporate image*.

Indikator pengukuran kualitas layanan menurut (Delone & McLean, 2003) yaitu jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Kemudian indikator pengukuran menurut (Mueller dkk., 2011) antara lain yaitu jaminan dan empati. (Jogiyanto, 2007) indikator yang terdiri dari kecapatan penanganan masalah, ketulusan menangani masalah dan perhatian individu. Selain itu juga (Wisudiawan, 2015) memiliki indikator pengukuran pada kualitas layanan antara lain yaitu nyata (*tangible*), keandalan (*reliability*), kecepatan respon, jaminan dan empati.

Kemudian indikator menurut (Tjiptono, 2016) Berwujud (Tangible), Empati (Empathy), Cepat tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Kepastian (Assurance)

Dari 5 definisi dan indikator masing-masing peneliti diatas, maka indikator pengukuran kualitas layanan yang digunakan pada penelitian ini yaitu indikator pengukuran menurut (Delone & McLean, 2003). Adapun indikator pengukuran kualitas layanan antara lain yaitu Jaminan (Assurance), pelayanan yang dapat diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan dan harus bebas dari bahaya dan berbagai macam resiko, Empati (Emphaty), meliputi kemudahan dalam interaksi komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna sistem.

## **7. Perilaku Penggunaan**

Menurut Davis (1989) Attitude Toward Using dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. Sedangkan menurut Nasution (2006) menyatakan bahwa faktor sikap (*attitude*) sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif/cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*). Menurut Leon (2018) minat menggunakan merupakan dorongan seseorang dalam melakukan suatu tindakan tertentu untuk menggunakan sebuah aplikasi.

Indikator pengukuran pada minat penggunaan menurut Leon (2018)

diantaranya yaitu:

- a. Berlanjut di masa yang akan datang,
- b. Keinginan untuk selalu menggunakan,
- c. Menggunakannya secara teratur,
- d. Keinginan untuk menggunakan sehari-hari.

## B. Hasil Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

| No | Penulis dan Identitas Jurnal  | Variabel yang Digunakan   | Hasil   |
|----|---|---|---|
| 1  | Kurnianingsih dan Maharani (2020) Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Teknologi, Vol. 12, No. 1 | Variabel independen:<br>1. Persepsi kemanfaatan;<br>2. Persepsi kemudahan.<br><br>Variabel dependen:<br>1. Minat penggunaan.  | 1. Persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap Minat Penggunaan.<br>2. Persepsi kemudahan pengguna tidak berpengaruh terhadap Minat Penggunaan. |
| 2  | Prakosa & Wintaka (2020) The Journal of Business and Management, Vol. 3, No. 1          | Variabel independen:<br>1. Persepsi kemudahan;<br>2. Persepsi kemanfaatan.<br><br>Variabel dependen:<br>1. Minat penggunaan.. | 1. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan;<br>2. Persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan.                      |
| 3  | Salsabil dan Sudyasjayanti (2020) Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis, Vol. 4, No. 2   | Variabel independen:<br>1. Persepsi kemanfaatan;<br>2. Persepsi kemudahan.<br><br>Variabel dependen:<br>1. Minat Penggunaan   | 1. Persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan;<br>2. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan.                      |
| 4  | Saraswati & Purnamawati (2020) Jurnal Akuntansi Profesi Vol. 11, No. 1                  | Variabel independen:<br>1. Persepsi kemanfaatan;<br>2. Persepsi kemudahan.<br><br>Variabel dependen:<br>1. Minat penggunaan.  | 1. Persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan;<br>2. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan.                      |
| 5  | Sari dan Pradnyanika (2020) Media Bina Ilmiah, Vol. 14, No. 12                          | Variabel independen:<br>1. Persepsi kemudahan;<br>2. Persepsi keamanan.<br><br>Variabel dependen:                             | 1. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan;<br>2. Persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan.                         |

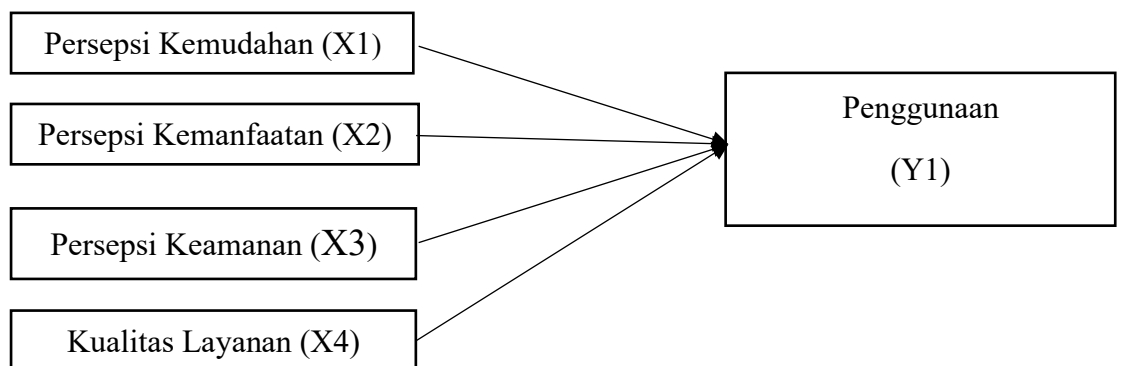
|    |  |   |  |
|----|--|---|--|
|    |  | Minat penggunaan.   |  |
| 6  | Nawangsaridan Iswah (2019) Seminar Nasional Aptikom (SEMATIK)  | Variabel independen:<br>1. Persepsi kemudahan.<br>2. Persepsi kemanfaatan;<br><br>Variabel dependen:<br>Minat ulang.  | 1 Persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat ulang pengguna;<br>2 Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat ulang pengguna.   |
| 7  | Risal dan Alexander (2019) Jurnal Samudra Ekonomika, Vol. 3, No. 2   | Variabel independen:<br>1. Kualitas layanan.<br><br>Variabel dependen:<br>Minat penggunaan.   | 1. Kualitas layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan.   |
| 8  | Suhendry, W. (2022). Minat Penggunaan E-Wallet DANA di Kota Pontianak. <i>Jurnal Ekonomi Manajemen</i> , 7(1), 46-56.  | Variabel Independen:<br>1. Persepsi kemanfaatan<br>2. Persepsi kemudahan<br>3. Persepsi keamanan<br><br>Variable dependen:<br>Minat penggunaan                            | 1. Persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan;<br>2. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan;<br>3. Persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan.  |
| 9  | Aini, N., & Parinduri, A. F. K. (2024). Influence of Perceived Usefulness, Ease of Use, User Satisfaction, and Security Against Intentional Behavior Using GoPay E-Wallet. <i>Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis</i> , 12(2), 171-180. | Variabel Independen:<br>1. Persepsi kemanfaatan<br>2. Persepsi kemudahan<br>3. Persepsi keamanan<br>4. Kepuasan pengguna<br><br>Variable dependen:<br>Perilaku penggunaan | 1. Persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan;<br>2. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan;<br>3. Persepsi keamanan tidak berpengaruh positif.<br>4. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat penggunaan. |
| 10 | Haedar, S., & Marsasi, E. G. (2025). How Perceived Usefulness, Ease of Use, and Quality Affect E-Wallet Intention in Gen Y   | Variabel Independen:<br>5. Persepsi kemanfaatan<br>6. Persepsi kemudahan<br>7. Kualitas layanan<br><br>Variable dependen:<br>Minat penggunaan                             | 1. Persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan;<br>2. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan;<br>3. Kualitas layanan berpengaruh terhadap   |

|  |  |  |                   |
|--|--|--|-------------------|
|  | and Z: A TAM<br>Perspective.<br>SENTRALISASI,<br>14(2), 70-98. |  | minat penggunaan. |
|--|--|--|-------------------|

### C. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

Pada penelitian terdahulu oleh (Faizal, 2023) menjelaskan bahwa perilaku seseorang dalam menggunakan suatu sistem atau aplikasi dipengaruhi oleh kemudahan akses pada suatu aplikasi. Tampilan aplikasi yang mudah dipahami oleh banyak kalangan, mudah untuk dipelajari dan mudah untuk dioperasikan sehingga jika ada pengguna baru maka tidak akan terlalu susah untuk menggunakannya.

Dari penjelasan-penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa perilaku penggunaan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, persepsi kemudahan (X1), persepsi kemanfaatan (X2), persepsi keamanan (X3) dan kualitas layanan (X4) dapat mempengaruhi penggunaan *e-wallet*.



**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**

## 1. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan

Sebuah aplikasi ketika mudah dipelajari maka aplikasi tersebut dapat mendorong seseorang untuk menggunakannya lagi (Suhendry,2021). Menurut Salsabil dan Sudyasjayanti (2020) dengan adanya persepsi kemudahan diketahui bahwa pengguna merasa percaya menggunakan DANA tidak memerlukan usaha yang besar, mudah dalam memahami cara penggunaan DANA, dan mudah dalam penggunaannya. Persepsi kemudahan berpengaruh langsung terhadap minat penggunaan. Minat penggunaan akan semakin meningkat apabila aplikasi DANA mudah dalam memahaminya, mudah dalam mempelajarinya, memberikan manfaat, mudah dalam menggunakannya, dan menjadikan pengguna terampil (Nawang Sari dan Iswah, 2019).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhendry (2020), Salsabil dan Sudyasjayanti (2020), Nawang Sari dan Iswah (2019) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kurnianingsih dan Maharani (2020), Ahmad dan Pambudi (2014) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan, karena pada saat penelitian dilakukan dengan latar waktu 2014, dimana penggunaan *fintech* belum semassive pada saat ini, sehingga masih perlu perbaikan dan perkembangan pada website maupun pada aplikasi, agar lebih mudah dioperasikan dan tampilan lebih menarik tetapi tidak menyulitkan pengguna untuk mengoperasikan, serta memuat

informasi yang jelas baik mengenai fungsi dan manfaat dari fitur yang disediakan serta tata cara bertransaksi.

Terdapat lima indikator kemudahan pada aplikasi DANA, yaitu Easy to learn adalah ketika seorang pengguna secara mudah mempelajari cara penggunaan aplikasi DANA. Easy to use adalah penggunaan aplikasi DANA yang sangat mudah digunakan oleh pengguna untuk proses transaksi. Timeliness adalah penggunaan aplikasi DANA yang akan membuat aktivitas pengguna DANA menjadi lebih cepat dan efisien. Clear and understandable adalah penggunaan aplikasi DANA yang sangat jelas dan mudah dimengerti untuk penggunaannya dalam menggunakannya. Become skillful adalah penggunaan aplikasi DANA yang sering digunakan sehingga pengguna merasa sudah mahir untuk menggunakan (Abrilia, 2020)

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diajukan hipotesis penelitian yang kedua sebagai berikut:

**H1: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan DANA.**

2. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Penggunaan

Sebuah aplikasi harus mampu menciptakan sebuah sistem yang dapat memberikan manfaat, mampu untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat, mempermudah pekerjaan serta meningkatkan kinerja pengguna (Suhendry,2021). Menurut Salsabil dan Sudyasjayanti (2020) dengan adanya persepsi kemanfaatan diketahui bahwa pengguna percaya dengan menggunakan DANA memungkinkan pembayaran yang lebih

cepat, memudahkan transaksi pembayaran, dan memudahkan dalam memeriksa transaksi. Pada Teknologi Acceptance Model (TAM) menyatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan dasar individu dalam menggunakan suatu teknologi adalah persepsi kemanfaatan. Sehingga semakin besar persepsi kemanfaatan yang dirasakan oleh pengguna yang melakukan transaksi pembayaran menggunakan DANA, maka semakin tinggi pula minat penggunaan untuk melakukan pembayaran melalui DANA tersebut, dan sebaliknya (Saraswati dan Purnamawati, 2020).

Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhendry (2020), Salsabil dan Sudyasjayanti (2020), Saraswati dan Purnamawati (2020), Nawangsari dan Iswah (2019) yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Kurnianingsih dan Maharani (2020), Utami dan Kusumawati (2017), Ramadhan dkk (2016) menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan pada sistem informasi akuntansi, karena responden penelitian yang terlalu sempit sehingga belum bisa mencerminkan keadaan yang lebih luas.

Banyak fitur yang ditawarkan untuk penggunaannya, mulai dari bayar tagihan, layanan beli pulsa handphone, hingga top up saldo investasi. Selain untuk penggunaan personal, DANA juga memiliki program untuk UMKM dan pelaku Bisnis Makro & Waralaba melalui produk DANA

Bisnis dan DANA Enterprise. DANA Bisnis adalah sebuah solusi dari DANA untuk membantu kebutuhan pembayaran bisnis, dapat menerima pembayaran non-tunai (*cashless*), serta meningkatkan proses dan produktivitas Bisnis. Fitur DANA Enterprise adalah solusi lengkap untuk upgrade sistem pembayaran, serta memantau perkembangan bisnis dengan mudah (xdana.com,2023). Dari ulasan sebelumnya dapat dilihat bahwa manfaat aplikasi dana bagi kegiatan produktivitas maupun personal. Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diajukan hipotesis penelitian yang pertama sebagai berikut:

**H2: Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan DANA.**

3. Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Minat Penggunaan

Sikap ragu-ragu atau yakin sangat berpengaruh terhadap minat penggunaan suatu sistem. Apabila pengguna ragu dengan keamanan kerahasiaan pada aplikasi DANA maka minat untuk menggunakan aplikasi tersebut akan menurun, dan sebaliknya (Suhendry, 2021). Menurut Ahmad dan Pambudi (2014) keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan suatu sistem. Pengaruh tersebut disebabkan karena pengguna tidak merasa khawatir akan keamanan dari DANA atau pengguna merasa yakin akan keamanan layanan dari DANA tersebut. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem yang berlapis dan selalu ter-update, mengingat seiring berkembangnya teknologi akan menambah resiko keamanan dari kejahatan di dunia maya (*cyber-crime*), sehingga sistem

tersebut dituntut selangkah lebih maju dari teknologi serta modus-modus kejahatan yang dilakukan oleh para hacker.

Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Pradnyanika (2020), Santioso dkk (2018), Utami dan Kusumawati (2017), Ramadhan dkk (2016) dimana persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Privasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi minat memakai aplikasi *e-wallet* (Desiyanti, 2022). Privasi membatasi orang lain untuk memperoleh, membagikan, atau menggunakan informasi tentang data pribadi. minat memakai aplikasi *e-wallet* akan muncul jika perlindungan privasi dapat dijamin saat menggunakan aplikasi *e-wallet*. Aplikasi *e-wallet* DANA mempunyai sistem keamanan yang berlapis. Biasanya, pengguna harus memasukkan identification number (PIN) atau password saat mendaftarkan akun maupun melakukan login di aplikasi DANA. Lalu pengguna juga diharuskan untuk memasukkan kode one time password atau OTP yang nantinya akan digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran maupun transfer.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diajukan hipotesis penelitian yang ketiga sebagai berikut:

**H3: Persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan DANA.**

#### 4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Penggunaan

Sebuah aplikasi apabila sistem yang digunakan sesuai dengan harapan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika sistem yang digunakan melampaui harapan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Kualitas layanan yang baik memberikan kemudahan kepada pengguna akan kejelasan sistem yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Oleh karena itu sebuah sistem harus memberikan informasi yang lebih detail dan rinci supaya pengguna lebih tertarik untuk menggunakan DANA sebagai alat pembayaran online (Saputro dan Sukirno, 2013). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Risal dan Alexander (2019), Trisnadi dan Kusumaramdhani (2019), Saputro dan Sukirno (2013), serta Trisnadi (2013) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Adapun indikator pengukuran kualitas layanan antara lain yaitu Jaminan (*Assurance*), pelayanan yang dapat diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan dan harus bebas dari bahaya dan berbagai macam resiko, Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam interaksi komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna sistem. Aplikasi *e-wallet* DANA memiliki jaminan agar pengguna nyaman melakukan transaksi menggunakan aplikasi DANA, yaitu dengan kelengkapan informasi, dan kelengkapan fitur aplikasi yang ditawarkan oleh DANA, diantaranya: informasi saldo, informasi transaksi,

informasi performa pengguna dalam bertransaksi dengan menampilkan income dan expense dalam rentang waktu tertentu.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diajukan hipotes yang keempat sebagai berikut:

**H4: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan DANA.**