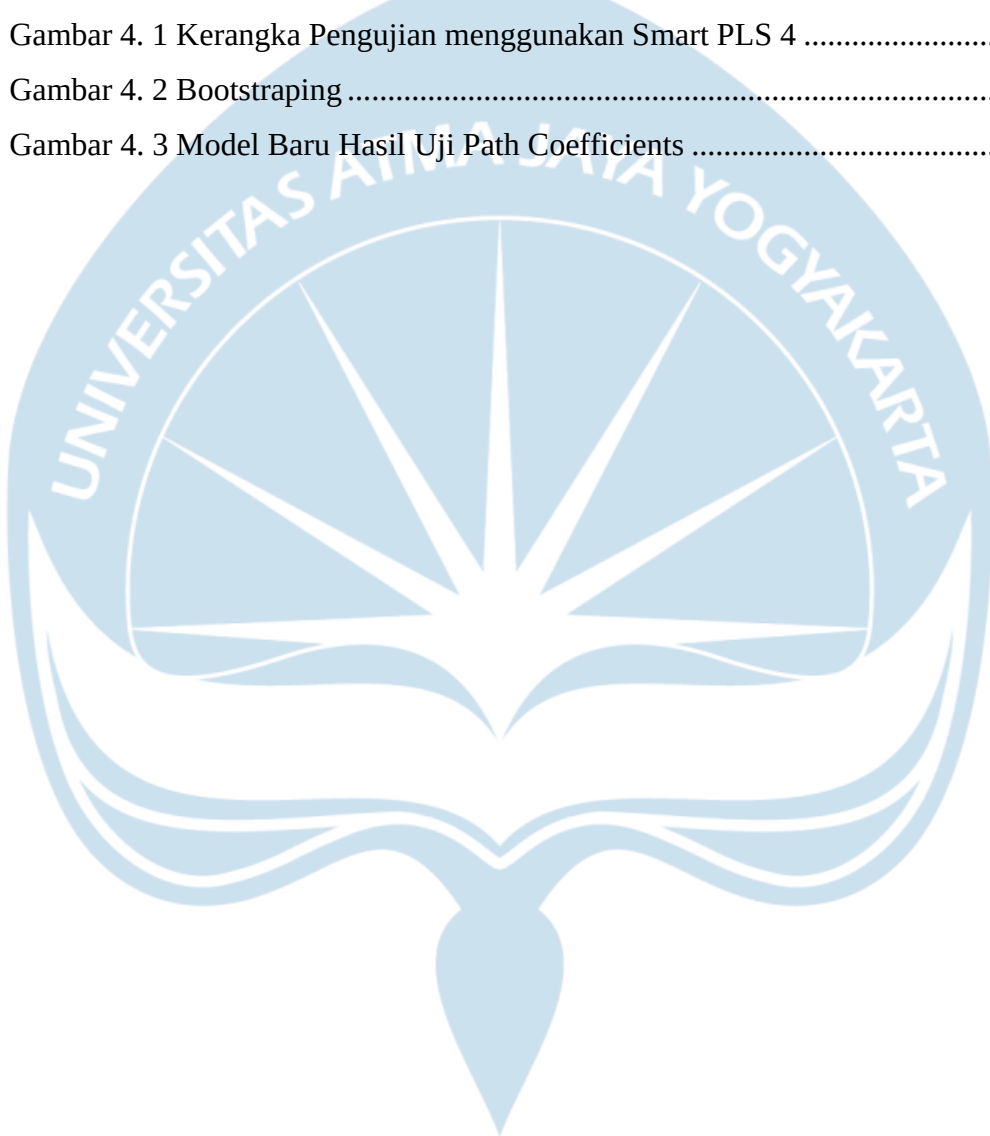


3.4.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.5	Variabel Penelitian	30
3.6	Operasional Variabel	31
3.7	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.7.1	Jenis Data	34
3.7.2	Teknik Pengumpulan Data	34
3.8	Analisis data	35
3.8.1	Uji Alat.....	35
3.9	SEM (Structural Equation Modeling)	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Pengumpulan data	38
4.1.1	Deskripsi Responden.....	38
4.2	Uji dan Analisis Statistik Deskriptif	41
4.3	Hasil Analisis PLS-SEM	44
4.3.1	Analisis <i>Outer Model</i>	44
4.3.2	Bootstrapping	52
BAB V PENUTUP.....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Keterbatasan	63
5.3	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN.....		69
Lampiran 1. Data Kuesioner		69
Lampiran 2. Jawaban Kuesioner		76
Lampiran 3. Hasil Olah Data.....		95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survey dailysocial	2
Gambar 1. 2 Kerangka model DeLone & McLean	5
Gambar 4. 1 Kerangka Pengujian menggunakan Smart PLS 4	43
Gambar 4. 2 Bootstraping	52
Gambar 4. 3 Model Baru Hasil Uji Path Coefficients	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel scraping data ulasan playstore dan Appstore	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 2 Uji Validitas menggunakan SPSS.....	35
Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas menggunakan SPSS	36
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden.....	39
Tabel 4. 2 Statistik deskriptif variabel	42
Tabel 4. 3 Outer loading.....	44
Tabel 4. 4 R-Square.....	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Realibilitas Konsistensi Internal.....	47
Tabel 4. 6 Cross Loading	49
Tabel 4. 7 Model Uji Fit.....	51
Tabel 4. 8 Path Coefficients	53

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
APLIKASI E-WALLET LINKAJA
DENGAN MODEL DELONE & MCLEAN**

**Disusun Oleh :
Bimo Karisma Kevin
NPM:200425602
Pembimbing :
Samiaji Sarosa, M.I.S., Ph.D**

**Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jalan Babarasari 43-44, Yogyakarta**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong penggunaan E-wallet sebagai alat transaksi keuangan yang praktis dan aman. LinkAja sebagai salah satu E-wallet nasional menghadapi berbagai keluhan pengguna, mulai dari gangguan sistem, keamanan, hingga kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan aplikasi LinkAja berdasarkan model DeLone dan McLean, yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 123 pengguna LinkAja dan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ($p = 0,132$), tetapi signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,047$). Kualitas informasi signifikan terhadap penggunaan ($p = 0,000$), namun tidak terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,551$). Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ($p = 0,042$) dan kepuasan pengguna ($p = 0,000$). Selanjutnya, penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,000$) dan manfaat bersih ($p = 0,034$), sementara kepuasan pengguna memberikan pengaruh paling kuat terhadap manfaat bersih ($p = 0,000$). Temuan ini menjadi dasar perbaikan kualitas sistem dan layanan LinkAja.

Kata kunci : E-wallet, LinkAja, DeLone dan McLean, kualitas layanan, kepuasan pengguna,

BAB I

PENDAHULUAN

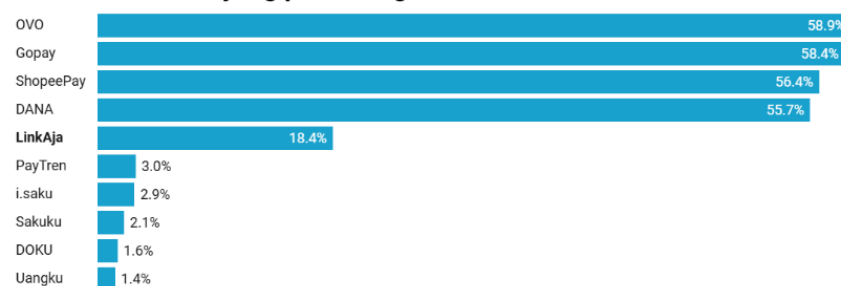
1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi masa kini, sistem informasi memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung operasional *E-wallet*. Sistem ini menjadi tulang punggung dalam menjalankan transaksi digital secara cepat, aman, dan efisien. Melalui pemanfaatan teknologi informasi yang modern, aktivitas seperti pembayaran, pengiriman saldo, dan verifikasi transaksi dapat dilakukan dalam waktu singkat. Selain aspek kecepatan, keamanan juga menjadi faktor krusial dalam penggunaan *E-wallet*. Sistem informasi memiliki fungsi penting dalam melindungi data pengguna. Melalui teknologi ini, pola transaksi dapat dianalisis secara langsung (*real time*) untuk mendeteksi aktivitas yang mencurigakan dan menghindari kemungkinan penyalahgunaan akun maupun kebocoran informasi. Dengan adanya perlindungan ini, pengguna merasa lebih aman dalam melakukan transaksi tanpa takut akan kebocoran informasi atau tindakan kejahatan digital. Kemudahan dan kenyamanan juga menjadi faktor utama yang dipengaruhi oleh sistem informasi hal terpenting desain antarmuka yang ramah pengguna dan responsif memungkinkan siapa saja, termasuk orang yang tidak terbiasa dengan teknologi, dapat dengan mudah mengoperasikan *E-wallet*. Selain itu, integrasi dengan berbagai layanan digital seperti *e-commerce*, transportasi online, dan pembayaran tagihan menjadikan *E-wallet* semakin multifungsi dan tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari.

(Nusantara, 2019) LinkAja sudah berdiri sebagai salah satu layanan uang elektronik di Indonesia semenjak 2011, namun pada awalnya merupakan penerus dari layanan uang digital yang dikenal dengan TCASH yang kemudian dilakukan peralihan pada tahun 2019 dengan nama LinkAja dan setelah direklasifikasi pada tanggal 1 Juli 2021, Bank Indonesia secara resmi memberikan izin operasional kepada Finarya sebagai institusi yang berwenang menerbitkan dan mengelola uang elektronik. sekaligus penyelenggara layanan transfer dana. (Craness, et al., 2019), *E-wallet* LinkAja menawarkan beragam fitur yang dirancang untuk memudahkan

pengguna dalam melakukan keinginan mereka saat menggunakannya. Fitur- fitur tersebut meliputi kemudahan dalam membayar transaksi transportasi termasuk fitur pembayaran tiket pesawat, bus, dan kereta, serta pembayaran jasa pengiriman, checkout transaksi di semua *e-commerce*, pembayaran merchant dengan pemindaian Standar kode QR nasional, yakni QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), turut mendukung kemudahan pembayaran, termasuk melalui integrasi dengan aplikasi MyPertamina. Selain itu, LinkAja juga menyediakan layanan transfer dengan biaya administrasi yang terjangkau. Kenyamanan dan berbagai macam fitur yang dibawa oleh *E-wallet* tentu menarik orang untuk menggunakannya.

Platform e-wallet yang pernah digunakan



Gambar 1. 1 Survey dailysocial

Berdasarkan hasil analisis data (Pahlevi, 2022) LinkAja menempati posisi kelima dalam daftar platform *E-wallet* dengan jumlah pengguna terbanyak, yang mencatat persentase penggunaan mencapai 18,4%. Presentase ini menunjukkan selisih yang cukup jauh dibandingkan dengan empat platform pesaing utamanya yang masing-masing mencatatkan tingkat penggunaan di atas 50%. Tingkat penggunaan LinkAja yang relatif rendah kemungkinan disebabkan oleh belum optimalnya daya saing aplikasi ini dibandingkan para pesaingnya. Indikasi ini terlihat dari beberapa masalah yang diidentifikasi oleh peneliti, salah satunya adalah penilaian pengguna di Playstore dan Appstore yang hanya mencapai rating 3,5

Tabel Klasifikasi Keluhan selama 2020-2025	
Keluhan	Jumlah
Kegagalan dalam melakukan transaksi transfer / qris	116
Kesulitan dalam mengupdate aplikasi dan fitur	121
Respon Customer Care tidak puas	65
Aplikasi Sering Bug/Error	70
Sistem tidak aman	83
Jumlah	455

Tabel 1. 1 Tabel scraping data ulasan playstore dan Appstore

Berdasarkan data klasifikasi keluhan pengguna LinkAja selama periode 2020-2025, terdapat beberapa masalah utama yang sering dihadapi oleh pengguna. Keluhan terbanyak adalah kesulitan dalam mengupdate aplikasi dan fitur, dengan total 121 laporan. Diikuti oleh kegagalan dalam melakukan transaksi transfer atau QRIS, yang mencapai 116 kasus. Selain itu, pengguna juga melaporkan masalah terkait aplikasi yang sering mengalami bug atau error, dengan 70 keluhan. Keamanan sistem juga menjadi perhatian, dengan 83 laporan yang menyatakan sistem tidak aman. Terakhir, terdapat 65 keluhan mengenai respons dari Customer Care yang tidak memuaskan. Secara keseluruhan, total keluhan yang tercatat selama periode ini adalah 455 kasus. Peneliti juga menemukan beberapa kasus yang secara langsung dialami pengguna dan dikeluhkan melalui platform-platform media sehingga menjadi sorotan masyarakat.

Pada Minggu, 1 September 2019, Hendra Wardhana menerima notifikasi dari aplikasi LinkAja tentang transaksi sebesar Rp180.000 untuk pembelian tiket KAI Lokal. Padahal, Hendra Wardhana tidak melakukan pemesanan tiket tersebut. Setelah memeriksa riwayat transaksi di aplikasi LinkAja dan arsip tiket di akun KAI Access, tidak ditemukan bukti pemesanan yang dimaksud. Hal ini menimbulkan kecurigaan bahwa akun LinkAja atau KAI Access miliknya mungkin telah dibobol oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Sebagai langkah awal, Hendra Wardhana melaporkan kejadian ini melalui Twitter dengan mengirimkan keluhan ke akun resmi @linkaja dan @KAI121. proses ini melibatkan pembuatan laporan berulang kali dan pengeluaran pulsa untuk menghubungi layanan pelanggan yang hanya memberikan respons standar, seperti "tunggu 3x24 jam". Namun, dalam kasus ini, saldo Hendra Wardhana dikembalikan oleh LinkAja beberapa jam setelah

pelaporan. Meskipun demikian, tidak ada penjelasan lebih lanjut mengenai penyebab transaksi misterius tersebut. Apakah hal ini terjadi karena pembobolan akun atau kesalahan sistem? Pertanyaan ini tidak dijawab oleh LinkAja, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpastian bagi Hendra Wardhana sebagai konsumen.

Kemudian pada tanggal 11 Oktober 2021, akses LinkAja milik Hilman tiba-tiba terblokir. Hilman kemudian menghubungi layanan pelanggan (*customer care*) LinkAja untuk meminta bantuan membuka blokir tersebut. Customer care dengan ramah memberikan instruksi cara membuka blokir, dan akhirnya akses akun berhasil dipulihkan. Saat itu, tidak ada notifikasi atau pesan mencurigakan di menu notifikasi atau inbox LinkAja. Namun, pada tanggal 15 Oktober 2021, terjadi masalah lagi. Ketika Hilman mencoba membayar MyPertamina menggunakan LinkAja, transaksi tersebut gagal. Hilman pun menghubungi customer care LinkAja untuk menanyakan masalah ini. Pihak LinkAja memberi informasi bahwa tidak ada kendala serius dan akun sedang dalam proses pemulihan. Meskipun begitu, hingga tanggal 5 November 2021, akun LinkAja Hilman masih tidak bisa digunakan untuk membayar MyPertamina. Hilman kembali menghubungi customer care dan baru diberitahu bahwa pemulihan akun harus dilakukan dengan mengisi formulir tertentu. Yang menjadi keluhan Hilman adalah ketiadaan notifikasi atau informasi yang jelas dari LinkAja terkait pemblokiran saldo dan proses pemulihan akun.

Dengan melihat berbagai kasus yang terjadi, topik mengenai kesuksesan sistem informasi menjadi sangat relevan untuk dibahas dan mendapatkan perhatian yang lebih lanjut serta penerapan sistem informasi yang efektif diharapkan dapat memastikan kelancaran seluruh proses transaksi tanpa mengalami gangguan yang berarti. Selain itu, kelancaran proses transaksi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat keamanan yang dimiliki oleh sistem. Aplikasi LinkAja menyimpan berbagai data penting dalam sistem yang terintegrasi, sehingga aspek keamanannya harus dijaga dengan ketat untuk memastikan kelancaran operasional dan kelancaran transaksi karena hal ini dapat menjadi faktor kritis yang menentukan keberhasilan atau kegagalan dari aplikasi LinkAja tersebut. Permasalahan ini menyoroti pentingnya