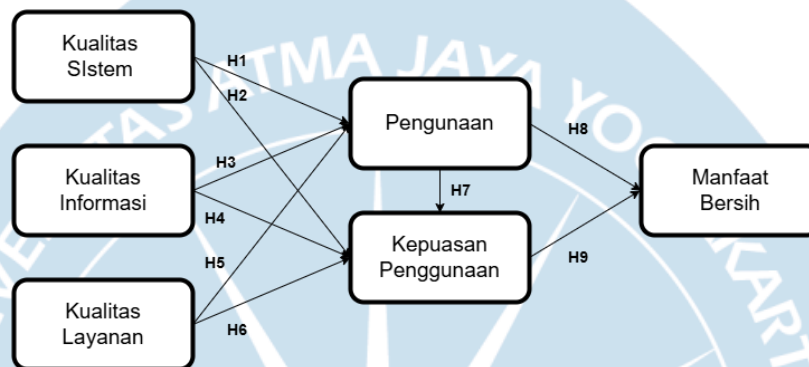


mengukur dan meningkatkan kinerja sistem informasi, Hal ini sejalan dengan pendekatan yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean dalam menilai kesuksesan suatu sistem informasi melalui penerapan model **DeLone and McLean Is Succes Model** atau biasa di kenal dengan **D&M Is Succes Model** yang dalam penelitian ini diadaptasi sebagai kerangka analisis (Wang & Liao, 2008)



Gambar 1. 2 Kerangka model DeLone & McLean yang diadaptasi dari (Wang & Liao, 2008)

(DeLone & McLean, 2003), mengemukakan bahwa terdapat komponen atau model utama yang digunakan sebagai indikator dalam menilai kesuksesan sistem informasi, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna serta dampak yang dihasilkan pada individu maupun organisasi. Kemudian adanya pembaruan pada tahun 2003. Dalam pembaruan tersebut, model yang dikenal sebagai *Updated DeLone and McLean IS Success Model* dalam pembaruan ini, kualitas layanan sebagai elemen baru dan menggabungkan dampak individu serta organisasi menjadi satu konsep yang disebut manfaat bersih.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi *E-wallet* LinkAja. Untuk menjawab pertanyaan utama tersebut, dirumuskan beberapa sub permasalahan, sebagai berikut

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan?

4. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
5. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
7. Apakah penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
8. Apakah penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih?
9. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang berkontribusi terhadap kesuksesan aplikasi *E-wallet* LinkAja dengan mengacu pada model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh (DeLone & McLean, 2003). Dengan memahami hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini bertujuan agar peneliti dapat fokus terhadap tujuan penelitian :

1. Penelitian ini dibatasi pada pengguna aplikasi *E-wallet* LinkAja di Indonesia, dengan fokus pada masyarakat yang aktif menggunakan aplikasi atau yang pernah menggunakan aplikasi
2. Penelitian ini dibatasi pada data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada April 2025. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.
3. Penelitian ini tidak mencakup perbandingan dengan aplikasi *E-wallet* lainnya maupun variabel di luar model yang telah ditetapkan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan pelaksanaan Penelitian ini, diharapkan temuan yang diperoleh dapat menjadi referensi informasi sekaligus bahan evaluasi bagi pihak pengembang aplikasi LinkAja. Temuan ini juga diharapkan mendukung upaya dalam

mempertahankan serta meningkatkan kualitas aplikasi, memperkuat aspek keamanan sistem, dan menjaga kesuksesan aplikasi *E-wallet* LinkAja sebagai salah satu platform pembayaran digital yang terpercaya dan diminati oleh penggunanya

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam menelaah dan memahami isi penelitian. Skripsi ini terdiri dari lima bab, yang secara garis besar dijelaskan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab satu , pendahuluan memuat komponen-komponen dasar yang membentuk landasan usulan penelitian, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan peneletian, batasan masalah, serta manfaat penelitian

BAB II Landasan Teori

Pada bab dua menjelaskan teori-teori yang mendasari penelitian dan dibahas secara terperinci dan memuat tentang pengertian sistem informasi, kesuksesan sistem informasi, model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, penelitian terdahulu, dan pengembangan hipotesis

BAB III Metedologi Penelitian

Pada bab tiga menjelaskan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari jenis penellitian, objek penelitian, subjek penelitian, populasi dan sampe, variabel penelitian, operasional penelitian, jenis dan teknik pengumpulan data, analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab empat menjelaskan tentang pengumpulan data, uji dan analisis statistik deskriptif, serta hasil analisis PLS-SEM

BAB V Penutup

Pada bab lima menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan, dan saran



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Informasi

(Leitch & Davis, 2001), menjelaskan sistem informasi merupakan suatu mekanisme organisasi yang dirancang untuk mendukung transaksi harian, operasional manajerial, perencanaan strategis, serta penyediaan informasi bagi pihak eksternal yang relevan. (Rainer & Prince, 2019), sistem informasi adalah sarana terstruktur untuk mengelola dan mendistribusikan informasi, guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pencapaian tujuan strategis organisasi. (Widarti, et al., 2024), dikatakan bahwa sistem informasi menjadi fondasi utama dalam mengelola serta memanfaatkan informasi secara optimal guna menunjang proses pengambilan keputusan, pengawasan, dan aktivitas operasional dalam suatu organisasi. Pemanfaatan sistem informasi dapat menunjang berbagai aktivitas organisasi, sehingga mampu meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan keunggulan bersaing. Dalam proses penerapannya, sistem informasi melalui serangkaian tahapan yang dikenal sebagai siklus hidup, yang mencakup tahap perencanaan, pengembangan, implementasi, operasionalisasi, hingga pemeliharaan sistem.

2.2 Kesuksesan Sistem informasi

Menurut (Bodnar & Hopwood, 2013), suksesnya sistem informasi ditentukan oleh kemampuannya dalam mendukung pengambilan keputusan di tingkat manajerial dengan dukungan informasi yang akurat dan tersedia pada waktu yang sesuai, menghasilkan laporan keuangan yang akurat dan andal bagi pihak internal maupun eksternal, serta menjamin keamanan data dan efektivitas pengendalian internal untuk menjaga integritas informasi dan mencegah kecurangan. (Romney & Steinbart, 2018), Kesuksesan sistem informasi dapat diukur dari kemampuannya dalam menyajikan informasi yang akurat, relevan, dan terpercaya untuk mendukung pengambilan keputusan, pengendalian internal, serta kepatuhan

terhadap regulasi. Sistem yang efektif juga harus terintegrasi dengan proses bisnis, andal, serta adaptif terhadap dinamika kebutuhan organisasi.

2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & Mclean

2.3.1 Definisi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & Mclean

Model kesuksesan dirancang oleh (DeLone & McLean, 2003) menawarkan kerangka kerja yang relatif sederhana namun telah terbukti kevalidannya melalui berbagai studi penelitian. Kerangka model ini dibangun berdasarkan alur proses dan hubungan sebab-akibat antara berbagai elemen penyusun yang terdapat dalam model tersebut. (DeLone & McLean, 2003) mengembangkan suatu model evaluasi yang berfungsi sebagai instrumen pengukuran tingkat kesuksesan implementasi sistem informasi. Model ini dikembangkan berdasarkan penggabungan secara menyeluruh dari berbagai hasil Penelitian empiris dan dasar-dasar teori dalam bidang sistem informasi yang telah dikemukakan oleh para pakar.

2.3.2 Indikator Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & Mclean

(DeLone & McLean, 2003) menyatakan bahwa untuk menilai kesuksesan suatu sistem informasi, diperlukan analisis terhadap pengaruh sejumlah dimensi utama. Indikator-indikator yang digunakan antara lain mencakup:

1. Kualitas sistem (*system quality*)
2. Kualitas informasi (*information quality*)
3. Kualitas layanan (*service quality*)
4. Penggunaan (*use*)
5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
6. Manfaat bersih (*net benefits*)

2.4 Kualitas Sistem (*system quality*)

2.4.1 Definisi Kualitas Sistem

Menurut (DeLone & McLean, 2003), kualitas sistem merujuk pada karakteristik yang diharapkan dari sebuah sistem informasi, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan kecepatan respons. Dalam Penelitian yang dilakukan (Kurniawan, 2023), dijelaskan bahwa sistem yang berkualitas digunakan sebagai

tolak ukur untuk menilai mutu dari sistem informasi itu sendiri, yang mencakup berbagai aspek seperti keandalan, kemudahan dalam penggunaan, fleksibilitas, kecepatan respon serta kemampuan integrasi antar komponen sistem. Sistem dengan kualitas yang baik mampu menunjang produktivitas pengguna, mengurangi potensi terjadinya kesalahan, serta meningkatkan efisiensi dalam penggunaan sistem informasi secara menyeluruh.

2.4.2 Indikator Kualitas Sistem

Berdasarkan model yang dikembangkan oleh (DeLone & McLean, 2003), serta diperkuat oleh hasil Penelitian (Kurniawan, 2023), kualitas sistem dinilai melalui sejumlah indikator utama, antara lain sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan (*Ease of use*)

Sebuah sistem informasi apabila ingin dianggap memiliki kualitas yang baik maka dirancang sedemikian rupa sehingga memudahkan pengguna dalam mengoperasikannya, sehingga dapat memenuhi tingkat kepuasan pengguna.

2. Kecepatan akses (*Response time*)

Aspek ini dinilai berdasarkan seberapa cepat sistem memproses perintah dan memberikan respon terhadap input yang diberikan oleh pengguna.

3. Keandalan sistem (*reliability*)

Keandalan merujuk pada kemampuan sistem untuk beroperasi secara stabil dan tahan terhadap gangguan maupun kesalahan selama digunakan.

4. Fleksibilitas (*flexibility*)

Fleksibilitas menggambarkan sejauh mana sistem informasi mampu beradaptasi terhadap berbagai perubahan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang

5. Keamanan (*Security*)

Keamanan mencerminkan kemampuan sistem dalam menjaga dan melindungi data pengguna agar tetap tersimpan dengan aman dan tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak berwenang.

2.5 Kualitas Informasi (*Information quality*)

2.5.1 Definisi Kualitas Informasi

Berdasarkan (DeLone & McLean, 2003), kualitas informasi dinilai dari mutu hasil keluaran sistem, yang umumnya disajikan dalam bentuk laporan. Sedangkan menurut (Petter, DeLone, & McLean, 2008), kualitas informasi merujuk pada karakteristik output yang dihasilkan oleh sistem informasi, yang mencakup pengelolaan laporan dan tampilan halaman web. Dalam Penelitian (Kurniawan, 2023) juga menjelaskan bahwa kualitas informasi berfungsi untuk menilai mutu output dari sistem informasi, yang meliputi aspek akurasi, relevansi, kelengkapan, ketepatan waktu, serta kemudahan dalam pemahaman. Informasi dengan kualitas tinggi dapat mendukung pengguna dalam membuat keputusan yang lebih tepat, dan memperkuat tingkat kepercayaan terhadap sistem informasi yang digunakan tersebut.

2.5.2 Indikator Kualitas Informasi

Menurut (DeLone & McLean, 2003), serta didukung oleh temuan dari (Kurniawan, 2023) dan (Fahry, Gregorius, Borroek, & Feranika, 2023), kualitas informasi dapat diukur melalui sejumlah indikator utama sebagai berikut :

1. Relevansi (*Relevancy*)

Informasi yang disampaikan harus memiliki kegunaan nyata bagi pengguna. Tingkat relevansi dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan masing-masing individu atau kelompok pengguna.

2. Keakuratan (*Accuracy*)

Informasi harus disajikan dengan secara benar dan terbebas dari kesalahan. Tidak akuratnya informasi dapat muncul akibat gangguan pada sumber data atau adanya manipulasi yang menyebabkan perubahan terhadap informasi asli

3. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Informasi perlu tersedia pada saat dibutuhkan. Jika informasi disampaikan terlambat, maka nilainya akan menurun dan bisa berdampak negatif terhadap keputusan yang diambil. Oleh karena itu, kecepatan dalam memperoleh, memproses, dan menyampaikan informasi menjadi sangat penting dan memerlukan dukungan teknologi terkini.

4. Keandalan (*Reliability*)

Informasi dalam sistem informasi harus memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, sehingga pengguna dapat mengandalkannya secara langsung dalam proses pengambilan keputusan

2.6 Kualitas Layanan (*Service quality*)

2.6.1 Definisi Kualitas Layanan

(DeLone & McLean, 2003), menjelaskan bahwa kualitas layanan dalam sistem informasi mencakup seluruh bentuk dukungan yang disediakan oleh pengembang kepada pengguna. Menurut (Kurniawan, 2023), kualitas layanan mencerminkan sejauh mana penyedia atau pengembang sistem informasi memberikan pelayanan kepada pengguna, yang mencakup dukungan teknis, kecepatan dalam menanggapi permasalahan, keandalan solusi yang ditawarkan, serta sikap ramah dan andal dalam berkomunikasi. Layanan berkualitas tinggi mampu mendorong tingkat kepuasan pengguna, meningkatkan kepercayaan pengguna sekaligus mendukung kelangsungan pemanfaatan sistem informasi dalam jangka waktu yang berkelanjutan.

2.6.2 Indikator Kualitas Layanan

(DeLone & McLean, 2003), serta Penelitian yang dilakukan oleh (Fahry, Gregorius, Borroek, & Feranika, 2023) mengidentifikasi sejumlah indikator kualitas layanan sebagai berikut :

1. Jaminan (*Assurance*)

Bentuk kemampuan teknis dari pengembang dalam merancang sistem informasi yang andal, sehingga dipastikan proses kerja pengguna berjalan dengan lancar dan tanpa gangguan

2. Empati (*Empathy*)

Bentuk kepedulian yang ditunjukkan oleh pengembang dalam menanggapi pertanyaan, masukan, dan keluhan pengguna yang berhubungan dengan kinerja sistem informasi.

2.7 Penggunaan (*Use*)

2.7.1 Definisi Penggunaan

(DeLone & McLean, 2003) menjelaskan bahwa penggunaan sistem merujuk pada seberapa sering dan bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem informasi, baik dari segi kuantitas seperti frekuensi dan durasi, maupun dari sisi kualitas seperti kedalaman penggunaan dan efektivitasnya. Hal ini juga sejalan dengan (Ramadi, Zaidan, Dewa, & Wulansari, 2024) Penggunaan merujuk pada sejauh mana sistem informasi dimanfaatkan oleh pengguna untuk menjalankan tugas atau aktivitas yang berkaitan dengan tujuan sistem tersebut. Hal ini mencakup frekuensi, durasi, dan jenis interaksi pengguna dengan sistem.

2.7.2 Indikator Penggunaan

Menurut (DeLone & McLean, 2003) dan Penelitian yang dilakukan (Ernawati, Hermaliani, & Sulistyowati, 2021) indikator untuk mengukur Penggunaan adalah sebagai berikut:

1. Frekuensi penggunaan

Seberapa sering pengguna mengakses sistem dalam jangka waktu tertentu, seperti harian atau mingguan, menggambarkan tingkat keterlibatan pengguna secara rutin

2. Durasi penggunaan

Pengukuran lamanya waktu yang dihabiskan pengguna saat mengakses sistem, yang mencerminkan seberapa intensif fitur-fitur yang tersedia dimanfaatkan.

3. Kesesuaian dengan tujuan

Penilaian atas relevansi pemakaian sistem dengan keperluan atau tugas yang diselesaikan pengguna, sehingga sistem benar-benar memberikan nilai guna.

4. Penerimaan atau penolakan penggunaan

Apakah pengguna secara proaktif memilih untuk memanfaatkan sistem atau justru menghindarinya, sebagai tolok ukur penting dalam mengukur keberhasilan adopsi sistem informasi.

2.8 Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)

2.8.1 Definisi Kepuasan Pengguna

(DeLone & McLean, 2003) menekankan bahwa kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana pengguna menerima dan memberikan tanggapan positif terhadap sistem informasi yang digunakan, yang pada akhirnya berpengaruh pada intensitas penggunaan dan manfaat yang diperoleh. Dalam penelitian yang dilakukan (Wang & Liao, 2008) juga menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan tanggapan subjektif dari pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan sistem informasi serta sejauh mana sistem mampu memenuhi tuntutan, harapan, serta keinginan pengguna.

2.8.2 Indikator Kepuasan Pengguna

Berdasarkan (DeLone & McLean, 2003), serta penelitian oleh (Fahry, Gregorius, Borroek, & Feranika, 2023), terdapat beberapa indikator kepuasan pengguna, sebagai berikut:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi merujuk pada kemampuan sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas secara cepat dan dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin. Sistem yang efisien cenderung meningkatkan kepuasan pengguna karena mampu menghemat waktu dan usaha yang diperlukan.

2. Keefektifan (*Effectiveness*)

Tingkat efektivitas sistem terjamin dari kemampuannya dalam menyediakan output yang sejalan dengan kebutuhan pengguna. Sistem yang efektif cenderung meningkatkan kepuasan karena hasil yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pengguna.

3. Kepuasan (*satisfaction*)

Tingkat kepuasan pengguna dapat dinilai berdasarkan sejauh mana perasaan puas muncul saat mereka menggunakan sistem informasi.

2.9 Manfaat Bersih (*Net benefits*)

2.9.1 Definisi manfaat bersih

(DeLone & McLean, 2003) mendefinisikan manfaat bersih sebagai hasil akhir atau dampak positif yang dihasilkan dari penggunaan sistem informasi untuk memberikan kontribusi nyata bagi individu, kelompok, maupun organisasi secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan Penelitian dari (Kurniawan, 2023), manfaat bersih merujuk pada dampak yang diberikan oleh sistem informasi terhadap perilaku pengguna, serta kontribusinya dalam mendukung peningkatan kinerja organisasi. Manfaat bersih mencakup peningkatan kinerja, produktivitas, pengetahuan, serta efisiensi waktu dalam menjalankan tugas atau proses kerja. Dalam model kesuksesan sistem informasi mereka, manfaat bersih merupakan indikator utama keberhasilan sistem karena mencerminkan nilai nyata bagi pengguna.

2.9.2 Indikator Manfaat Bersih

(DeLone & McLean, 2003), bersama dengan (Ernawati, Hermaliani, & Sulistyowati, 2021), mengemukakan sejumlah indikator yang digunakan untuk mengukur manfaat bersih dari sistem informasi, antara lain sebagai berikut :

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Harus memberikan manfaat dalam bentuk pengurangan waktu dan biaya dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Efisiensi mencakup

bagaimana sistem mampu menyederhanakan proses kerja dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

2. Efektivitas (*Effectiveness*)

Sistem informasi seharusnya mampu mendukung peningkatan kapabilitas individu maupun organisasi dalam meraih tujuan atau output yang diharapkan dengan lebih tepat dan efektif. Efektivitas berkaitan dengan kemampuan sistem dalam mendukung proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan strategi.

3. Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik (*Improved Decision Making*)

Sistem informasi perlu menunjang proses pengambilan keputusan yang lebih akurat dengan menyediakan data yang relevan, valid, dan tersedia tepat waktu. Hal ini menjadi salah satu elemen kunci dan kontribusi sistem terhadap aktivitas manajerial maupun operasional.

4. Produktivitas (*Productivity*)

Sistem informasi dianggap sukses apabila dapat meningkatkan produktivitas kerja individu maupun organisasi secara keseluruhan. Ini ditandai dengan peningkatan output tanpa peningkatan input secara proporsional.

5. Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship*)

Manfaat bersih juga mencakup peningkatan hubungan dengan pelanggan. Sistem yang baik dapat memperkuat interaksi dengan pengguna akhir, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat loyalitas dan retensi pengguna.

6. Kualitas Layanan (*Service Quality Outcomes*)

Sistem informasi diharapkan mampu meningkatkan mutu layanan yang disediakan oleh organisasi, baik kepada pengguna internal maupun eksternal. Peningkatan ini dapat terlihat melalui pelayanan yang lebih cepat, tanggap dan sesuai dengan kebutuhan.

7. Keunggulan Kompetitif (*Competitive Advantage*)

Sistem informasi yang efektif memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi dalam bentuk kemampuan untuk bersaing lebih baik di pasar, melalui pengembangan strategi yang lebih responsif dan berbasis data.

2.10 E-wallet

2.10.1 Pengertian *E-wallet*

Menurut (Bank Indonesia, 2016), *E-wallet* atau dompet elektronik adalah layanan yang digunakan untuk menyimpan data terkait instrumen pembayaran elektronik serta menampung dana secara digital yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi pembayaran melalui media elektronik. Sedangkan menurut (Suyanto, 2023) *E-wallet* atau dompet digital adalah teknologi yang memfasilitasi individu untuk menyimpan, mengelola, dan menggunakan uang elektronik melalui perangkat digital seperti smartphone, tablet, maupun komputer. *E-wallet* memberikan kemudahan karena berfungsi sebagai alternatif pengganti uang tunai dan memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat hanya melalui ponsel. Dari sisi keamanan, teknologi, ini dilengkapi dengan fitur seperti enkripsi data, autentikasi biometrik, serta riwayat transaksi yang membantu mengurangi risiko kehilangan data. Pengguna juga bisa menghemat berkat promo, cashback, dan bebas biaya transfer tertentu. Fitur lengkap seperti pembayaran tagihan, investasi, dan integrasi dengan layanan transportasi atau *e-commerce* semakin meningkatkan nilai gunanya. Selain itu, *e-wallet* mendukung inklusi keuangan dengan memudahkan UMKM dan masyarakat tanpa rekening bank untuk bertransaksi secara digital. Dengan segala kemudahan dan fiturnya, *e-wallet* menjadi solusi pembayaran modern yang efisien dan aman. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *E-wallet* atau dompet elektronik merupakan suatu layanan digital yang bersifat revolusioner, karena telah mengubah pola dan cara masyarakat dalam melakukan transaksi di Indonesia.

2.10.2 LinkAja

LinkAja, yang sebelumnya dikenal dengan nama Telkomesel Cash (TCASH), merupakan layanan keuangan digital yang dimiliki Telkomsel dan tergolong sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Layanan ini

disediakan dalam bentuk uang elektronik (e-money). Menurut (Telekomunikasi Seluler, 2018), TCASH menyerupai dengan rekening bank namun tanpa bunga, dan menawarkan berbagai layanan seperti transfer dana, pembayaran melalui fitur TAP, pembelian melalui ponsel, belanja daring, serta pengiriman uang. Layanan ini pertama kali diluncurkan secara resmi di tahun 2007. Kemudian, tahun 2015, Telkomsel memperkenalkan *TCASH TAP* sebuah inovasi berupa stiker berteknologi *NFC* yang memungkinkan pembayaran di merchant fisik melalui mesin EDC (*Electronic Data Capture*). (Ayuwuragil, 2017), pada 2017, *TCASH* telah memiliki 10 juta pengguna di 34 provinsi dan didukung oleh 50 ribu merchant. Layanan ini juga telah tersertifikasi oleh Bank Indonesia sejak 2007 sebagai penyedia uang elektronik.

(Nusantara, 2019), PT Fintek Karya Nusantara (Finarya) didirikan pada 21 Januari 2019 oleh Telkomsel bersama beberapa BUMN, seperti Bank Mandiri, BNI, BRI, dan lainnya. Setelah memperoleh lisensi dari Bank Indonesia, LinkAja resmi beroperasi pada 21 Februari 2019 sebagai platform keuangan digital terpadu hasil penggabungan layanan seperti TCASH, Mandiri e-cash, yap!, UnikQu, My QR, dan T-Bank. Hingga saat ini LinkAja terus mengalami pembaharuan fitur-fitur yang memudahkan para penggunanya untuk mendukung kebutuhan sehari-hari hal ini sejalan dengan visi misi yang mereka bawa yaitu *“Menjadi platform keuangan digital pilihan bangsa (National Champion) yang unggul tepercaya dan Membangun ekosistem dan platform pembayaran, saluran penerimaan dana, serta layanan keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Indonesia”* (Craness, et al., 2019) Beberapa fitur yang bisa dirasakan pengguna seperti pembayaran tagihan kebutuhan sehari-hari, penarikan uang, transaksi menggunakan QRIS, transaksi antar bank dengan biaya administrasi terjangkau, pembayaran tiket transportasi dan saat ini juga sudah terintegrasi dengan *merchant* atau *e-commerce* yang digunakan untuk mendukung UMKM di Indonesia. Linkaja juga menyediakan fitur Dana Sosial yang dapat digunakan untuk mendukung program tempat ibadah. Disisi lain pengguna juga bisa menggunakan fitur menabung atau berinvestasi dan Linkaja saat ini sudah mendukung program pemerintah atau lembaga seperti pembayaran pajak dan pendidikan. Dengan

beberapa layanan yang disediakan maka LinkAja terus meningkatkan kualitasnya agar dapat terus berjalan mendukung kebutuhan penggunanya di seluruh Indonesia.

2.11 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Variabel	Objek dan sampel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Ringo, Kurnibudi, & Hendri, 2022)	a. Variabel eksogen : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan b. Variabel endogen : Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih	100 pengguna aplikasi PeduliLindungi	1. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, 2. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan 3. Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Penggunaan, 4. Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dan Penggunaan. Kualitas Layanan, tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan, dan Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih

2.	(Fahry, Gregorius, Borroek, & Feranika, 2023)	a. Variabel eksogen : Kualitas sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan b. Variabel endogen : penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih	385 pengguna aplikasi MAXIM di kota jambi	1. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna 2. 8 Variabel yang lainnya berpengaruh signifikan
3.	(Kurniawan, 2023)	a. Variabel eksogen : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan b. Variabel endogen : Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih	133 pengguna aplikasi mobile TIX ID di kota surabaya	1. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna 2. Kualitas Layanan, penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna 3. Penggunaan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih 4. Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan
4.	(Putra & Farisi, 2023)	a. Variabel eksogen : Kualitas	Seluruh karyawan PT Penerbit	1. Kualitas Sistem, Kualiatas Layanan tidak memiliki

		Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan b. Variabel endogen : penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih	Erlangga Cabang Palembang yang telah menggunakan aplikasi HRIS mobile.	hubungan yang signifikan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna 2. Penggunaan tidak memiliki hubungan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna 3. Kualitas Informasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna 4. Penggunaan dan Kepuasan Pengguna memiliki hubungan yang signifikan
5.	(Ramadi, Zaidan, Dewa, & Wulansari, 2024)	a. Variabel eksogen : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan b. Variabel endogen : Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih	113 pengguna aplikasi Mbanking BNI	1. Semua variabel memiliki hubungan yang signifikan

2.12 Pengembangan Hipotesis

2.12.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan

Terdapat hubungan positif antara kualitas suatu sistem dengan kemampuan menghasilkan informasi yang bernilai guna bagi pengguna. Menurut (DeLone & McLean, 2003), kualitas sistem adalah kumpulan fitur yang menunjukkan seberapa

baik sistem informasi dirancang, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan efisiensi, sehingga mendukung kinerja pengguna.

Hasil temuan Penelitian (Ringo, Kurnibudi, & Hendri, 2022), menunjukkan bahwa kualitas sistem meningkatkan kepuasan pengguna dan minat mereka dalam menggunakan sistem informasi. Secara umum, berbagai penelitian menyimpulkan bahwa sistem yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan dan minat pengguna dalam pemanfaatan sistem secara berkelanjutan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H1 = Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Penggunaan

2.12.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

(DeLone & McLean, 2003), menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan niat mereka dalam menggunakan sistem. Dalam model kesuksesan sistem informasi yang mereka kembangkan, kualitas sistem dan layanan mencerminkan aspek teknis sedangkan kualitas informasi berkaitan dengan isi yang disampaikan. Model ini juga menunjukkan bahwa kualitas sistem, layanan dan informasi baik secara individu maupun bersama dapat memengaruhi intensi penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna.

Dalam studi yang dilakukan oleh (Ringo, Kurnibudi, & Hendri, 2022), menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi, maka semakin besar kepuasan pengguna terhadap aplikasi PeduliLindungi. Sistem yang bermutu tinggi cenderung meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis kedua dalam Penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H2 = Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

2.12.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan

Dalam model (DeLone & McLean, 2003), menyatakan bahwa pengguna mengharapkan sistem informasi dapat menyediakan informasi yang relevan dan sesuai kebutuhan. Dalam kerangka teori mereka, kualitas informasi yang baik secara langsung meningkatkan penggunaan sekaligus mendukung pengambilan

keputusan yang efektif sebagai bagian dari manfaat bersih. Sebaliknya, informasi yang buruk akan menurunkan penggunaan.

Penelitian oleh (Fahry, Gregorius, Borroek, & Feranika, 2023), menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi MAXIM. Semakin tinggi mutu informasi yang disajikan, semakin besar minat pengguna untuk memanfaatkan sistem. Informasi yang relevan, mudah dipahami, dan mendukung pengambilan keputusan akan meningkatkan kepercayaan serta motivasi pengguna untuk terus menggunakan sistem. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H3 = Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan

2.12.4 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut (DeLone & McLean, 2003), pengguna sistem informasi umumnya mengharapkan tersedianya informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kualitas informasi yang tinggi berkaitan positif dengan kepuasan pengguna dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Sebaliknya, rendahnya kualitas informasi dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian oleh (Fahry, Gregorius, Borroek, & Feranika, 2023), mengungkapkan bahwa kualitas informasi berkontribusi terhadap tingkat penggunaan sistem. Semakin tinggi mutu informasi yang diberikan, semakin besar kepuasan dan keinginan pengguna untuk terus memanfaatkan sistem. Persepsi terhadap kualitas informasi dapat berbeda antar pengguna, namun apabila informasi dianggap jelas, bermanfaat, dan mudah dipahami, maka kepuasan pengguna pun meningkat. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis keempat yang diajukan adalah sebagai berikut.

H4 = Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

2.12.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan

Dalam teori (DeLone & McLean, 2003), kualitas layanan merupakan faktor kunci yang secara langsung memengaruhi tingkat penggunaan sistem. Pelayanan

yang optimal mendorong peningkatan penggunaan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap manfaat yang dirasakan oleh individu maupun organisasi.

Hasil Penelitian yang dilakukan (Ramadi, Zaidan, Dewa, & Wulansari, 2024), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap tingkat penggunaan sistem aplikasi Mbanking BNI . Layanan yang optimal mendorong pengguna untuk lebih intens memanfaatkan sistem karena didukung dan memudahkan Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H5 = Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Penggunaan

2.12.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Dalam model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh (DeLone & McLean, 2003), kualitas layanan berperan langsung dalam membentuk kepuasan pengguna. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan solutif terhadap permasalahan pengguna akan meningkatkan kepuasan terhadap sistem. Layanan yang sesuai dengan harapan pengguna akan memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka.

Penelitian (Ramadi, Zaidan, Dewa, & Wulansari, 2024), menyatakan bahwa kualitas layanan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan ini mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna. Layanan yang memadai akan meningkatkan kepuasan, sedangkan layanan yang kurang baik cenderung menurunkannya. Berdasarkan uraian tersebut hipotesis keenam dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

H6 = Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

2.12.7 Pengaruh Penggunaan terhadap kepuasan pengguna

(DeLone & McLean, 2003), menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Pengalaman positif selama penggunaan, terutama jika sistem dinilai efektif dan efisien, akan meningkatkan persepsi bahwa sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Penggunaan yang intens dan bermakna juga cenderung mendorong

kepuasan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas pengguna terhadap sistem.

Dari Penelitian yang dilakukan (Ramadi, Zaidan, Dewa, & Wulansari, 2024) menunjukkan individu yang memiliki ketertarikan tinggi terhadap suatu produk atau layanan biasanya juga memiliki ekspektasi besar terhadap pengalaman penggunaan yang menyenangkan. Apabila ekspektasi tersebut terpenuhi atau bahkan terlampaui, maka tingkat kepuasan pengguna akan cenderung meningkat. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis ketujuh sebagai berikut.

H7 = Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

2.12.8 Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat Bersih

(DeLone & McLean, 2003), penggunaan sistem merujuk pada sejauh mana dan bagaimana pengguna memanfaatkan sistem informasi dalam aktivitasnya. Penggunaan yang efektif berkontribusi terhadap pencapaian manfaat bersih, seperti peningkatan efisiensi operasional, produktivitas, kualitas keputusan, pengurangan biaya, serta kepuasan kerja dan layanan pelanggan.

Dari Penelitian yang dilakukan (Kurniawan, 2023), menunjukkan bahwa apabila penggunaan sistem mampu meningkatkan efisiensi, memenuhi kebutuhan pengguna, mengurangi kesalahan, mudah digunakan, serta mendorong inovasi berkelanjutan, maka manfaat bersih yang diperoleh cenderung lebih besar. Manfaat tersebut mencakup penghematan waktu, efisiensi sumber daya, dan penciptaan nilai tambah yang dirasakan langsung oleh pengguna. Berdasarkan asumsi tersebut, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut.

H8 = Penggunaan berpengaruh terhadap Manfaat Bersih

2.12.9 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

(DeLone & McLean, 2003), menyatakan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap manfaat bersih yang diperoleh dari penerapan sistem informasi. Semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin besar pula manfaat yang dirasakan, baik secara individu maupun organisasi, termasuk efisiensi operasional, efektivitas keputusan, produktivitas, dan peningkatan kinerja secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan, 2023) menunjukkan bahwa ketika pengguna merasa puas, mereka cenderung memperoleh manfaat yang lebih besar dari produk atau layanan yang digunakan. Kepuasan ini berperan dalam membentuk loyalitas, meningkatkan kemungkinan untuk memberikan rekomendasi, serta mendorong keberlanjutan penggunaan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna menjadi faktor penting dalam menentukan besarnya manfaat yang diperoleh. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis terakhir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H9 = Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Manfaat Bersih



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan data primer yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Menurut (Sugiyono, 2013), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau dikonversi menjadi angka, yang umumnya dianalisis dengan teknik statistik. Data ini biasanya diperoleh melalui instrument yang menggunakan skala penilaian atau pertanyaan bernilai numerik. (Widodo, 2021), menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang menggunakan data numerik, seperti skor, peringkat, atau frekuensi, yang dianalisis secara statistik. Tujuan utamanya adalah menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis secara spesifik, serta memprediksi hubungan antar variabel.

3.2 Objek Penelitian

Penentuan objek penelitian merupakan langkah penting dalam suatu penelitian, karena objek berfungsi untuk menggambarkan kondisi atau situasi yang menjadi fokus kajian. (Sugiyono, 2013) objek penelitian adalah atribut, karakteristik, atau nilai dari seseorang, benda, atau aktivitas yang ditetapkan peneliti untuk dianalisis dan disimpulkan. Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah aplikasi *E-wallet* LinkAja.

3.3 Subjek Penelitian

(Sugiyono, 2013), subjek penelitian adalah individu atau pihak yang menjadi sumber informasi dalam pengumpulan data, yang mewakili sampel dari populasi penelitian. Subjek ini dapat memberikan data yang menggambarkan karakteristik yang diteliti. Dalam penelitian ini, subjeknya adalah pengguna *E-wallet* LinkAja, baik yang masih aktif menggunakan maupun yang pernah menggunakannya.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

(Margono, 2004), menyatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan elemen yang menjadi fokus perhatian peneliti dalam ruang lingkup dan waktu tertentu. Sementara itu, menurut (Sugiyono, 2016), populasi adalah seluruh objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sebagai pusat kajian untuk ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat seluruh Indonesia yang menggunakan aplikasi *E-wallet* LinkAja.

3.4.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

(Hartono, 2017), menyatakan bahwa sampel merupakan representasi dari populasi yang diteliti dan harus memenuhi kriteria akurat serta presisi. Sampel yang baik mampu menghasilkan temuan yang valid dan tepat sasaran.

Penentuan ukuran sampel minimum dalam penelitian ini didasarkan pada pendekatan “10-times rule” yang dikemukakan oleh (Hair Jr, 2014). Aturan ini menyatakan bahwa jumlah sampel minimum yang diperlukan dalam analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) adalah 10 X dari nilai tertinggi antara:

1. Banyaknya indikator yang paling dominan dalam mengukur satu konstruk, atau
2. Jumlah jalur terbanyak yang mengarah ke satu konstruk pada model struktural (*inner model*)

Berdasarkan model penelitian yang digunakan, konstruk kepuasan penggunaan menerima empat jalur masuk, yaitu dari konstruk kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan. Selain itu, konstruk dengan jumlah indikator terbanyak dalam model ini terdiri atas empat indikator.

Dengan demikian, perhitungan ukuran sampel minimum adalah sebagai berikut:

$$10 \times \text{jumlah jalur masuk terbanyak} = 10 \times 4 = 40$$

$$10 \times \text{jumlah indikator terbanyak} = 10 \times 4 = 40$$