

**ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM APLIKASI OVO
MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN PADA
GENERASI Z DI YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Drajat Sarjana (S1)

Pada Program Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



**Disusun oleh:
Selly Agnesia
NPM: 220426667**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2026**

SKRIPSI

**ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM APLIKASI OVO
MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN PADA
GENERASI Z DI YOGYAKARTA**

Disusun oleh:
Selly Agnesia
NPM: 220426667

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing,



Ign. Novianto Haribowo, S.E., M.Acc.

11 Juni 2026

Skripsi

**ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM APLIKASI OVO MENGGUNAKAN MODEL
DELONE DAN MCLEAN PADA GENERASI Z DI YOGYAKARTA**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

Selly Agnesia

NPM: 220426667

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

Pada tanggal, 30 Juni 2026

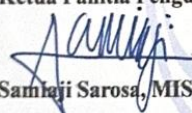
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi (S1)

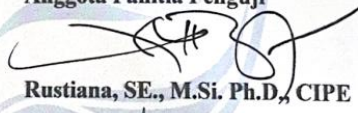
Program studi akuntansi

SUSUNAN PANITIA PENGUJI:

Ketua Panitia Penguji


Samiraji Sarosa, MIS., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji


Rustiana, SE., M.Si. Ph.D., CIPE

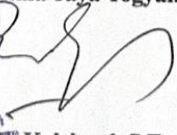

Ign. Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc

Yogyakarta, 14 Juli 2026

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta




Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN HASIL KARYA ASLI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi berjudul :

ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM APLIKASI OVO MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN PADA GENERASI Z DI YOGYAKARTA

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ini merupakan hasil pekerjaan saya sendiri. Segala pernyataan, ide, maupun kutipan yang bersumber, baik secara langsung maupun tidak langsung, dari pemikiran atau tulisan orang lain telah saya cantumkan secara tertulis dalam naskah skripsi ini, baik dalam catatan kaki maupun daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa terdapat unsur plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan dari skripsi ini, maka gelar akademik beserta ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal, dan saya bersedia mengembalikannya kepada instansi yang bersangkutan.

Yogyakarta, 17 Juli 2026



Selly Agnesia

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan rasa syukur dan puji kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, pendampingan, serta kekuatan yang Ia berikan sepanjang proses penyusunan skripsi ini, dari awal hingga akhir. Berkat pertolongan-Nya, penulis mampu menghadapi berbagai rintangan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Adapun judul penelitian ini adalah **“ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM APLIKASI OVO MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN PADA GENERASI Z DI YOGYAKARTA”**. Penelitian ini menelaah sejauh mana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dari aplikasi OVO memengaruhi tingkat penggunaan, kepuasan, serta manfaat bersih yang dirasakan oleh Generasi Z di Yogyakarta.

Penulis sepenuhnya sadar bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, sumber kekuatan utama selama penyusunan skripsi ini. Setiap kemudahan, jalan keluar di kala kesulitan, dan semangat yang kembali menyala merupakan bukti nyata penyertaan-Nya.

2. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu selama masa studi. Terima kasih atas seluruh fasilitas, peluang belajar, dan lingkungan yang mendukung penulis untuk berkembang, baik secara akademis maupun sebagai pribadi.
3. Bapak Ign. Novianto Haribowo, S.E., M.Acc., selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, bimbingan, serta dukungan yang sangat berharga. Kesabaran dan perhatian beliau selama membimbing akan selalu dikenang oleh penulis.
4. Orang tua dan kakak-kakak penulis, yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, dukungan, doa, serta semangat yang tak pernah putus. Terima kasih telah menjadi tempat berteduh yang paling nyaman di setiap masa-masa sulit. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kalian.
5. Albert Davin, yang selalu hadir dengan dukungan, kesabaran, dan dorongan semangat di setiap langkah perjalanan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi salah satu alasan penulis terus melangkah meski di tengah kelelahan.
6. Teman-teman Anti Maling: Antonius Siemen, Daniel Kristianto, dan Vianca Noa, yang telah mewarnai hari-hari penulis dengan tawa, canda, dan kebersamaan yang tak ternilai. Kalian adalah keluarga kedua yang membuat penulis merasa tidak pernah sendirian.
7. Fedora Ting, Prayoga Krisna, dan Yoanne Saba, yang bersama-sama melewati proses panjang, melelahkan, sekaligus penuh kenangan ini. Terima kasih atas semangat, bantuan, dan solidaritas yang kalian berikan. Berjuang bersama kalian membuat perjalanan ini terasa jauh lebih ringan.

8. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada BTS dan TXT, yang melalui karya, lagu-lagu, kata-kata penyemangat, serta momen-momen menghibur di berbagai *variety show* telah menjadi sumber semangat, ketenangan, dan hiburan selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Terakhir, penulis ingin berterima kasih kepada dirinya sendiri, Selly Agnesia, yang memilih untuk tidak menyerah. Terima kasih telah terus berjuang, bangkit kembali, dan tetap percaya bahwa dirimu mampu menyelesaikan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan penelitian ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, terutama bagi kemajuan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi akuntansi dan teknologi finansial (*fintech*) di Indonesia.

Yogyakarta, 17 Juli 2026

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, representing the name Selly Agnesia.

Selly Agnesia

DAFTAR ISI

PERNYATAAN HASIL KARYA ASLI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Dompet Digital (<i>E-wallet</i>).....	8
2.1.1 Definisi dan Karakteristik Dompet Digital	8
2.1.2 Pemanfaatan <i>E-wallet</i> di Indonesia.....	8
2.2 Aplikasi OVO	9
2.3 Perbandingan Model Evaluasi Sistem Informasi	10

2.4 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	11
2.4.1 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	12
2.4.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	12
2.4.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	13
2.4.4 Penggunaan Sistem (Use)	13
2.4.5 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	14
2.4.6 Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>).....	14
2.5 Penelitian Terdahulu	15
2.6 Kerangka Berpikir.....	18
2.7 Pengembangan Hipotesis	19
2.7.1 Kualitas Sistem Berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem.....	19
2.7.2 Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem aplikasi OVO.....	19
2.7.3 Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem.....	20
2.7.4 Kualitas Sistem Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.7.5 Kualitas Informasi Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna	21
2.7.6 Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.....	21
2.7.7 Penggunaan Sistem Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna	21
2.7.8 Penggunaan Sistem Berpengaruh terhadap Manfaat Bersih	22
2.7.9 Kepuasan Pengguna Berpengaruh terhadap Manfaat Bersih	22

BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.6.1 Uji Validitas	31
3.6.2 Uji Reliabilitas	31
3.7 Metode Analisis Data.....	32
3.7.1 Statistik Deskriptif	32
3.7.2 Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) ...	32
3.7.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	33
3.7.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) dan Pengujian Hipotesis ...	34
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penyaringan Responden	35
4.2 Karakteristik Demografis Responden	36
4.2.1 Jenis Kelamin	36
4.2.2 Pendidikan.....	37

4.2.3 Pekerjaan / Kegiatan Utama.....	37
4.2.4 Lama Menggunakan OVO	38
4.4 Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	41
4.4.2 Uji Reliabilitas Konstruk dan AVE	43
4.4.3 Uji Validitas Diskriminan	44
4.5 Hasil Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	45
4.5.1 Koefisien Determinasi (R^2) dan Relevansi Prediktif (Q^2).....	45
4.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis	46
4.6 Pembahasan.....	47
4.6.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Sistem (H1).....	47
4.6.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Sistem (H2)	47
4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Sistem (H3).....	48
4.6.4 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna (H4).....	49
4.6.5 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (H5)	49
4.6.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna (H6).....	50
4.6.7 Pengaruh Penggunaan Sistem terhadap Kepuasan Pengguna (H7)	50
4.6.9 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih (H9)	52
4.7 Ringkasan Hasil Penelitian	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55

5.2 Keterbatasan Penelitian.....	58
5.3 Saran.....	59
5.3.1 Saran bagi Manajemen OVO	59
5.3.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	18
Gambar 4. 1 Model Struktural PLS Algorithm.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Kriteria Purposive Sampling.....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 3.3 Kriteria Evaluasi Model PLS-SEM.....	33
Tabel 4.1 Hasil Penyaringan Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan OVO	38
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif.....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Loading Factor.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk dan AVE.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji HTMT.....	45
Tabel 4.10 Hasil R^2 dan Q^2	46
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisisioner Google Form	66
Lampiran 1. 2 Jawaban Kuisisioner.....	70
Lampiran 1. 3 Hasil Olah Data SmartPLS	76
Lampiran 1. 4 Hasil Turnitin.....	81

**ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM APLIKASI OVO
MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN PADA GENERASI
Z DI YOGYAKARTA**

Selly Agnesia

220426667

Pembimbing,

Ign. Novianto Haribowo, S.E., M.Acc.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi keberhasilan aplikasi OVO pada Generasi Z di Yogyakarta berdasarkan Model DeLone dan McLean (2003) melalui enam variabel: kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Latar belakang penelitian ini adalah ketimpangan antara tingginya tingkat pemakaian OVO dengan masih rendahnya kepuasan pengguna, yang terlihat dari berbagai keluhan yang konsisten muncul di ruang publik. Penelitian kuantitatif ini menggunakan purposive sampling. Responden adalah 161 Generasi Z (lahir 1997–2009) di DIY yang aktif menggunakan OVO. Data dari kuesioner daring (30 item Likert 1–5) dianalisis dengan PLS-SEM (SmartPLS 4). Hasil penelitian menunjukkan bahwa delapan dari sembilan hipotesis diterima, sedangkan satu hipotesis, yaitu pengaruh penggunaan sistem terhadap kepuasan pengguna, ditolak. Kualitas sistem menjadi faktor paling kuat dalam memprediksi kepuasan pengguna ($\beta = 0,395$), sementara kepuasan pengguna menjadi prediktor terkuat bagi manfaat bersih ($\beta = 0,570$).

Kata Kunci: *DeLone dan McLean, keberhasilan sistem informasi, OVO, e-wallet, kualitas sistem, kepuasan pengguna, manfaat bersih, Generasi Z, PLS-SEM*