

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mengubah secara fundamental sistem pembayaran, terutama melalui kehadiran aplikasi dompet digital (*e-wallet*). Dompet digital memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara praktis dan cepat tanpa bergantung pada uang tunai. Transformasi sistem pembayaran di Indonesia terus berkembang seiring meningkatnya adopsi teknologi digital. Badan Pusat Statistik (2024) mencatat bahwa sekitar 29,19% rumah tangga telah memiliki dompet digital. Sejalan dengan itu, Bank Indonesia melaporkan bahwa volume transaksi pembayaran digital mencapai 14,26 miliar transaksi pada kuartal IV 2025 atau tumbuh 39,21% secara tahunan. Temuan tersebut menunjukkan semakin tingginya penerimaan masyarakat terhadap layanan pembayaran digital. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem berbasis digital telah menjadi elemen strategis dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat kontemporer.

Dalam konteks sistem informasi, kualitas aplikasi dompet digital merupakan faktor krusial yang menentukan efektivitas dan keberhasilannya. Sistem yang berkualitas tinggi harus memenuhi kriteria keandalan, kemudahan penggunaan, serta kemampuan menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu (Rahmatullah dkk., 2025). Selain itu, kualitas layanan berperan penting dalam

memastikan pengguna memperoleh dukungan yang memadai ketika menghadapi kendala. Aspek-aspek tersebut secara langsung memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem (Saba dkk., 2025). Kegagalan sistem dalam menyajikan informasi yang akurat atau seringnya terjadi kesalahan dapat berdampak negatif, khususnya pada transaksi keuangan (Sari dkk., 2024). Oleh karena itu, evaluasi kualitas sistem informasi menjadi sangat penting, terutama bagi aplikasi yang digunakan secara luas seperti OVO.

OVO merupakan salah satu aplikasi dompet digital dengan tingkat penggunaan tertinggi di Indonesia. Data dari Google Play Store menunjukkan bahwa OVO telah diunduh lebih dari 100 juta kali, menjadikannya salah satu platform pembayaran digital paling populer. Tingginya tingkat adopsi ini tidak terlepas dari frekuensi penggunaan yang tinggi di kalangan muda, khususnya Generasi Z (Gen Z). Berdasarkan survei Visa Consumer Payment Attitudes Study (2023), dompet digital menjadi metode pembayaran yang paling banyak dipilih oleh Gen Z di Indonesia, dengan angka mencapai 89%, melampaui metode lain seperti kartu debit, kartu kredit, dan kode QR. Mengingat tingginya frekuensi penggunaan dompet digital di kalangan Gen Z, kelompok ini dinilai relevan dan strategis sebagai responden dalam menilai pengalaman pengguna serta tingkat keberhasilan sistem aplikasi OVO.

Meskipun OVO banyak digunakan, berbagai keluhan dari pengguna masih sering muncul secara konsisten di ruang publik. Penelitian ini dilaksanakan pada rentang waktu Maret hingga April 2026, dengan data keluhan yang diperoleh dari ulasan pengguna di Google Play Store selama periode tersebut. Pada 16 Maret

2026, pengguna bernama Jahe Nblh23 melaporkan bahwa transaksinya dinyatakan berhasil, tetapi saldo tidak bertambah dan pengguna diminta menunggu hingga 1×24 jam. Pada hari yang sama, Heri Puguh W. mengeluhkan ketidaksesuaian status transfer, di mana transaksi tercatat sukses namun dana tidak sampai ke rekening penerima. Selanjutnya, pada 26 Maret 2026, Farrel Edginputra A. melaporkan keterlambatan proses pengembalian dana yang telah melebihi batas waktu 24 jam. Selain itu, pengguna lain juga menyampaikan keluhan mengenai kesulitan menghubungi layanan pelanggan ketika terjadi kegagalan transaksi.

Apabila berbagai keluhan tersebut dianalisis menggunakan kerangka Model Keberhasilan Sistem Informasi dari DeLone dan McLean (2003), setiap keluhan mencerminkan kegagalan pada variabel tertentu. Laporan tentang transaksi yang dinyatakan berhasil tetapi saldo tidak masuk mengindikasikan masalah pada *Information Quality*, terutama dalam hal akurasi dan ketepatan waktu informasi yang dihasilkan sistem. Ketidakstabilan proses transaksi menunjukkan kelemahan pada *System Quality*, khususnya aspek keandalan sistem. Sementara itu, lambatnya respons dari pihak OVO dalam menyelesaikan masalah mencerminkan rendahnya *Service Quality* yang diterima pengguna. Ketiga masalah ini secara simultan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan pada akhirnya mengurangi manfaat bersih yang seharusnya diperoleh dari penggunaan sistem.

Dari kondisi tersebut, muncul fenomena kesenjangan antara tingginya tingkat penggunaan OVO dengan belum optimalnya kepuasan pengguna. Seharusnya, sistem yang banyak digunakan juga memberikan tingkat kepuasan yang tinggi. Namun, jumlah pengguna yang besar belum tentu mencerminkan

kepuasan yang sebanding, sebagaimana dikemukakan oleh Petter dkk. (2008) bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya diukur dari frekuensi penggunaan, tetapi juga dari kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna.

Beberapa studi sebelumnya telah mengevaluasi aplikasi pembayaran digital dengan menggunakan Model DeLone dan McLean. Estiyanti dkk. (2023) menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna OVO di Kota Denpasar. Widiyani dkk. (2025) menunjukkan bahwa pengalaman positif dalam menggunakan sistem secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna *e-wallet* DANA. Kuku dkk. (2025), dalam penelitiannya terhadap DANA di Universitas Negeri Gorontalo, menemukan bahwa kualitas informasi menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan sekaligus kepuasan pengguna. Husaein dan Agustini (2025) mengonfirmasi bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna OVO di Kota Jambi.

Meskipun demikian, masih terdapat dua celah penelitian yang perlu ditindaklanjuti. Pertama, meskipun kajian tentang OVO di Yogyakarta dengan pendekatan DeLone dan McLean pernah dilakukan, publikasi tersebut belum secara khusus meneliti kelompok Gen Z sebagai subjek penelitian. Padahal, Gen Z merupakan pengguna *e-wallet* paling intensif di Indonesia, sehingga evaluasi keberhasilan OVO dari sudut pandang kelompok ini di Yogyakarta belum pernah dilakukan secara terkini. Kedua, penelitian-penelitian terdahulu umumnya lebih berfokus pada pengujian hubungan antar variabel secara statistik, namun belum mengkaji secara mendalam mengapa fenomena *high usage but low satisfaction*

(penggunaan tinggi tetapi kepuasan rendah) terus berlangsung pada platform yang telah digunakan secara masif di tengah beragam keluhan yang masih muncul.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kedua kesenjangan tersebut dengan menganalisis keberhasilan sistem aplikasi OVO menggunakan Model DeLone dan McLean (2003) pada kelompok Gen Z di Yogyakarta. Model ini mencakup variabel-variabel seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model ini dipilih karena menawarkan kerangka evaluasi yang paling menyeluruh dibandingkan model lain seperti TAM maupun UTAUT, sebab tidak hanya mencakup aspek niat perilaku pengguna, tetapi juga kualitas keluaran (*output*) sistem serta dampak nyata yang dirasakan pengguna setelah menggunakan sistem (DeLone & McLean, 2003).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian yang telah diidentifikasi, penelitian ini merumuskan sembilan pertanyaan penelitian berikut yang didasarkan pada Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003).

1. Apakah kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap penggunaan sistem (*Use*) pada aplikasi OVO?
2. Apakah kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap penggunaan sistem (*Use*) pada aplikasi OVO?

3. Apakah kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap penggunaan sistem (*Use*) pada aplikasi OVO?
4. Apakah kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi OVO?
5. Apakah kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi OVO?
6. Apakah kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi OVO?
7. Apakah penggunaan sistem (*Use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi OVO?
8. Apakah penggunaan sistem (*Use*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) pada aplikasi OVO?
9. Apakah kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) pada aplikasi OVO?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan sistem aplikasi OVO pada kelompok Gen Z di Yogyakarta menggunakan Model DeLone dan McLean (2003). Secara khusus, penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, serta pengaruh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor

yang menyebabkan adanya kesenjangan antara tingginya tingkat penggunaan dan belum optimalnya kepuasan pengguna OVO di kalangan Gen Z di Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis, antara lain sebagai bahan masukan bagi manajemen OVO untuk meningkatkan kualitas sistem, akurasi informasi, serta efektivitas layanan, khususnya dalam merespons keluhan dan memperkuat kepuasan pengguna Gen Z di berbagai kota besar Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu para pengambil keputusan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sistem fintech serta merumuskan strategi guna menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik secara berkelanjutan.