

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Dompet Digital (*E-wallet*)

2.1.1 Definisi dan Karakteristik Dompet Digital

Aplikasi dompet digital (*e-wallet*) adalah perangkat lunak yang memungkinkan pengguna menyimpan informasi pembayaran secara digital dan bertransaksi tanpa uang tunai. Bank Indonesia mendefinisikan uang elektronik sebagai alat pembayaran yang diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disetor, disimpan secara elektronik pada server atau chip, dan digunakan untuk bertransaksi dengan *merchant* yang bukan penerbit (PBI No. 20/6/PBI/2018). Nilai transaksi uang elektronik pada tahun 2024 mencapai Rp2.503,96 triliun, tumbuh 34,62% dibandingkan tahun sebelumnya, dan pada Februari 2025, nilai transaksi bulanan melampaui kartu ATM/debit dan kredit untuk pertama kalinya (GoodStats, 2025). Hal ini menegaskan bahwa dompet digital telah menjadi instrumen transaksi utama, bukan sekadar alternatif, didorong oleh kebijakan seperti QRIS yang memperluas jangkauan dan utilitasnya di seluruh Indonesia, termasuk Yogyakarta yang menjadi lokasi penelitian ini.

2.1.2 Pemanfaatan *E-wallet* di Indonesia

Pola pemanfaatan *e-wallet* di Indonesia semakin beragam, mencakup aktivitas seperti isi ulang saldo, belanja daring dan luring, transfer antar pengguna, pembayaran tagihan bulanan, hingga pembelian pulsa dan paket data, dengan volume transaksi e-money mencapai 13,76 miliar kali pada paruh pertama tahun

2024 (Databoks, 2024). Kelompok yang paling aktif menggunakan *e-wallet* adalah Generasi Z, di mana survei Visa Consumer Payment Attitudes Study (2023) mencatat bahwa 89% Gen Z di Indonesia memilih dompet digital sebagai metode pembayaran, melampaui kartu debit/kredit maupun pembayaran berbasis QR. Gen Z tumbuh bersamaan dengan perkembangan teknologi digital sehingga lebih adaptif dan intensif dalam menggunakan layanan keuangan berbasis aplikasi, dengan persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap sistem sebagai dua faktor dominan yang mendorong intensitas penggunaan *e-wallet* (Chelvarayan dkk., 2022). Oleh karena itu, Gen Z merupakan segmen responden yang relevan dan strategis dalam penelitian ini.

2.2 Aplikasi OVO

Di antara berbagai platform dompet digital yang beroperasi di Indonesia, OVO merupakan salah satu yang paling awal dan paling banyak digunakan. OVO dikelola oleh PT Visionet Internasional dan pertama kali diluncurkan pada tahun 2017. Berdasarkan data Google Play Store, OVO telah diunduh lebih dari 100 juta kali dengan layanan yang mencakup pembayaran QR code di *merchant*, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, OVO Invest, dan OVO PayLater. Luasnya ekosistem layanan ini menjadikan OVO sebagai platform keuangan digital yang terintegrasi dan relevan untuk dikaji menggunakan model evaluasi sistem informasi (Estiyanti dkk., 2023, Husaein & Agustini, 2025).

2.3 Perbandingan Model Kepuasan Pengguna dan Kualitas Layanan

Terdapat beberapa teori kepuasan dan kualitas layanan yang juga relevan untuk dipertimbangkan. SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengukur kualitas layanan melalui kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi aktual pelanggan pada lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. EUCS atau End User Computing Satisfaction yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem melalui dimensi konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Expectation Confirmation Theory atau ECT yang dikembangkan oleh Bhattacharjee (2001) menjelaskan bagaimana konfirmasi atau diskonfirmasi ekspektasi awal pengguna membentuk kepuasan dan keputusan untuk melanjutkan penggunaan sistem.

Ketiga teori tersebut masing-masing memiliki keterbatasan apabila digunakan sebagai satu-satunya kerangka dalam penelitian ini. SERVQUAL hanya berfokus pada kualitas layanan tanpa mencakup kualitas teknis sistem maupun kualitas informasi yang dihasilkan, padahal keluhan pengguna OVO tidak hanya berkaitan dengan layanan CS tetapi juga dengan kegagalan teknis dan ketidakakuratan informasi transaksi. EUCS mencakup dimensi teknis dan informasi namun tidak memasukkan variabel kualitas layanan maupun manfaat bersih sebagai dampak akhir penggunaan. ECT mampu menjelaskan mengapa pengguna tetap menggunakan sistem meski tidak puas, namun tidak mengukur dimensi kualitas secara komprehensif dan tidak menghubungkannya dengan manfaat nyata yang dirasakan pengguna.

Model DeLone dan McLean (2003) hadir sebagai kerangka yang mengintegrasikan seluruh dimensi tersebut sekaligus. Kualitas layanan yang menjadi fokus SERVQUAL sudah tercakup dalam variabel *Service Quality*. Dimensi teknis dan informasi yang diukur EUCS sudah tercakup dalam *System Quality* dan *Information Quality*. Mekanisme pembentukan kepuasan yang dijelaskan ECT tercermin dalam jalur pengaruh kualitas terhadap *User Satisfaction*. Dan yang membedakan D&M dari ketiga teori tersebut adalah adanya variabel Net Benefits sebagai muara yang mengukur dampak nyata penggunaan sistem. Dengan demikian, Model DeLone dan McLean (2003) adalah satu-satunya kerangka yang mampu menjawab pertanyaan penelitian ini secara menyeluruh, bukan hanya menjelaskan rendahnya kepuasan tetapi juga mengidentifikasi dari dimensi mana ketidakpuasan itu berasal dan apa dampaknya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna OVO.

2.4 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean pertama kali diperkenalkan pada 1992 melalui publikasi di jurnal *Information Systems Research*, menyajikan enam dimensi berurutan: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional. Pada tahun 2003, DeLone dan McLean memperbarui model mereka dengan tiga perubahan utama: penambahan variabel kualitas layanan, penggabungan dampak individual dan organisasional menjadi satu variabel manfaat bersih, serta penegasan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan secara bersama-sama memengaruhi

penggunaan dan kepuasan pengguna yang kemudian menentukan manfaat bersih. Versi 2003 inilah yang digunakan sebagai kerangka evaluasi dalam penelitian ini.

2.4.1 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem merupakan dimensi yang paling erat hubungannya dengan aspek teknis dari suatu aplikasi. Dimensi ini meliputi berbagai elemen seperti kemudahan dalam penggunaan, kecepatan dalam memberikan respons, fleksibilitas yang dimiliki sistem, tingkat keandalan, serta faktor keamanan. Apabila dikaitkan dengan konteks OVO, kualitas sistem dapat diamati dari seberapa stabil dan responsif aplikasi tersebut ketika digunakan untuk melakukan transaksi, seberapa cepat sistem dalam memproses pembayaran, serta seberapa handal sistem tersebut dalam menjaga keamanan data dan dana yang dimiliki oleh pengguna (DeLone & McLean, 2003).

2.4.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Apabila kualitas sistem berbicara mengenai mesin yang beroperasi di balik aplikasi, maka kualitas informasi berbicara mengenai keluaran atau output yang dihasilkan oleh mesin tersebut. Dimensi ini mencakup beberapa aspek, yaitu tingkat akurasi, ketepatan waktu penyampaian, kelengkapan data, serta format penyajian informasi. Dalam konteks OVO, kualitas informasi berkaitan langsung dengan seberapa akurat notifikasi transaksi yang diterima oleh pengguna, seberapa tepat waktu pembaruan saldo terjadi, dan seberapa lengkap riwayat transaksi yang ditampilkan kepada pengguna (DeLone & McLean, 2003).

2.4.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan dimensi yang ditambahkan pada saat pembaruan model di tahun 2003. Dimensi ini mencerminkan kemampuan dari penyedia sistem dalam memberikan dukungan yang memadai kepada para penggunanya. Dalam konteks OVO, dimensi ini merujuk pada seberapa cepat respons yang diberikan oleh customer service, kemampuan dalam menyelesaikan keluhan pengguna secara efektif, serta ketersediaan saluran bantuan yang mudah untuk diakses. Penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu prediktor terkuat dalam memengaruhi kepuasan pengguna, terutama pada saat pengguna mengalami kendala teknis yang membutuhkan intervensi atau campur tangan dari pihak penyedia layanan (DeLone & McLean, 2003).

2.4.4 Penggunaan Sistem (*Use*)

Penggunaan sistem mengukur sejauh mana pengguna secara aktual atau nyata memanfaatkan sistem tersebut dalam aktivitas sehari-hari yang mereka jalani. DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa kualitas sistem merupakan anteseden langsung dari penggunaan, karena kualitas teknis yang memadai menjadi prasyarat dasar agar pengguna dapat mengoperasikan sistem dengan baik. Di sisi lain, kualitas informasi dan kualitas layanan juga turut memengaruhi penggunaan, karena pengguna yang mendapatkan informasi yang akurat serta layanan yang responsif akan lebih termotivasi untuk terus menggunakan sistem tersebut. Satu hal yang perlu dicatat adalah bahwa tingkat penggunaan yang tinggi tidak selalu berarti tingkat kepuasan yang tinggi pula, sebagaimana telah diperingatkan oleh Seddon

dan Kiew (1996) dalam DeLone dan McLean (2003). Pengguna bisa saja tetap menggunakan OVO bukan karena mereka merasa puas, melainkan karena faktor ketergantungan terhadap ekosistem atau karena tidak tersedianya alternatif lain yang lebih baik.

2.4.5 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi yang bersifat subjektif dan dibentuk oleh pengguna setelah mereka mengalami secara langsung penggunaan sistem tersebut. Berbeda dengan niat perilaku yang sifatnya prediktif, kepuasan merupakan refleksi atau cerminan dari pengalaman aktual yang telah dialami. Dalam model DeLone dan McLean (2003), kepuasan pengguna dipengaruhi oleh ketiga dimensi kualitas secara bersamaan, serta oleh penggunaan sistem itu sendiri. Pengguna yang mendapati bahwa sistem berjalan dengan lancar, informasi yang disajikan akurat, dan layanan yang diberikan responsif, akan cenderung membentuk evaluasi yang positif yang kemudian tercermin dalam tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila salah satu dimensi kualitas tidak terpenuhi, maka kepuasan pengguna berpotensi untuk menurun meskipun mereka tetap menggunakan sistem tersebut.

2.4.6 Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat bersih merupakan puncak dari seluruh rangkaian model DeLone dan McLean. Variabel ini merepresentasikan dampak positif ataupun negatif yang dirasakan oleh pengguna sebagai hasil dari penggunaan sistem secara keseluruhan. Dalam konteks OVO dan pengguna Gen Z di Yogyakarta, manfaat bersih dapat berwujud berupa efisiensi waktu dalam melakukan transaksi, kemudahan dalam

mengelola pengeluaran sehari-hari, hingga rasa aman dalam menyimpan dan menggunakan dana secara digital. DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa manfaat bersih ditentukan secara bersama-sama oleh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Artinya, sistem yang digunakan secara aktif oleh pengguna yang merasa puas akan menghasilkan manfaat bersih yang lebih besar.

2.5 Penelitian Terdahulu

Estiyanti, Berliana, dan Alam (2023) menjadi penelitian paling relevan karena mengkaji objek yang sama, yaitu OVO. Menggunakan SEM-PLS dengan empat variabel D&M, penelitian ini menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna OVO, serta kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Temuan ini menegaskan validitas model D&M untuk mengevaluasi OVO. Namun, kelemahannya terletak pada tidak disertakannya variabel kualitas informasi dan penggunaan sistem, sehingga mekanisme kausal penuh D&M tidak terlihat. Pertanyaan mengenai pengaruh kualitas informasi OVO terhadap kepuasan pengguna pun tidak terjawab.

Husaein dan Agustini (2025) melengkapi penelitian sebelumnya dengan menambahkan kualitas informasi ke dalam model, sehingga ketiga dimensi kualitas D&M diuji sekaligus. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna OVO di Kota Jambi. Temuan ini mengonfirmasi bahwa tidak ada satu pun dimensi kualitas yang dapat diabaikan dalam evaluasi OVO. Namun, sama

seperti Estiyanti dkk., penelitian ini tidak menyertakan variabel penggunaan sistem dan manfaat bersih, sehingga rantai kausal model D&M masih terputus.

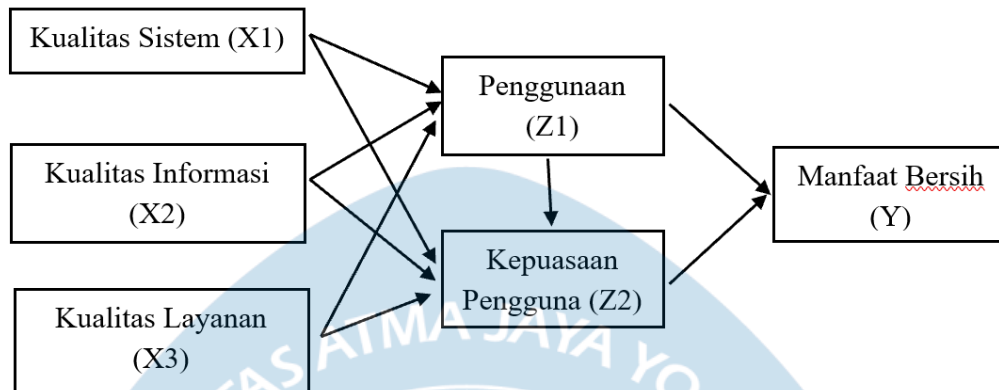
Widiyani dkk. (2025) dan Kuku dkk. (2025) menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif dengan menguji seluruh enam variabel D&M secara serentak, meskipun pada platform DANA. Widiyani dkk. menemukan bahwa pengalaman positif dalam menggunakan sistem meningkatkan kepuasan pengguna, yang kemudian mendorong manfaat bersih yang lebih besar. Kuku dkk. menemukan hasil yang searah: ketiga dimensi kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan kepuasan berkontribusi positif terhadap manfaat bersih. Relevansi kedua penelitian ini bersifat metodologis, karena memvalidasi bahwa model D&M enam variabel dapat diuji secara penuh dan menghasilkan temuan yang konsisten pada konteks *e-wallet* di Indonesia.

Setia, Faroqi, dan Aulia (2025) memberikan perspektif berbeda karena objek kajiannya adalah sistem informasi sumber daya manusia, bukan *e-wallet*. Meski demikian, penelitian ini tetap relevan secara metodologis karena menggunakan enam variabel D&M secara penuh dengan pendekatan PLS-SEM dan 211 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan secara signifikan memengaruhi penggunaan dan kepuasan, yang kemudian bersama-sama menentukan manfaat bersih. Hal ini mempertegas validitas kuat model D&M lintas konteks sistem informasi.

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti & Tahun	Objek / Judul	Tujuan	Metode	Variabel
1	Estiyanti, Berliana & Alam (2023)	Kepuasan pengguna fintech OVO, Kota Denpasar	Menganalisis pengaruh kualitas sistem dan layanan terhadap kepuasan dan manfaat bersih OVO	Kuantitatif, SEM-PLS	<i>System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Net Benefits</i>
2	Husaein & Agustini (2025)	Kepuasan pengguna OVO, Kota Jambi	Menguji pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan pengguna OVO	Kuantitatif, SEM-PLS, SmartPLS 3	<i>System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction</i>
3	Widiyani dkk. (2025)	Keberhasilan <i>e-wallet</i> DANA, Univ. Islam Sultan Agung	Mengevaluasi pengaruh 6 variabel D&M terhadap keberhasilan sistem DANA	Kuantitatif, PLS-SEM, SmartPLS 4	<i>System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefits</i>
4	Kuku dkk. (2025)	Keberhasilan <i>e-wallet</i> DANA, Mhs. Univ. Negeri Gorontalo	Menganalisis kontribusi dimensi kualitas terhadap kepuasan dan manfaat bersih pengguna DANA	Kuantitatif, SEM-PLS	<i>System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefits</i>
5	Setia, Faruqi & Aulia (2025)	Keberhasilan HRMS PT XYZ menggunakan Model D&M	Mengevaluasi keberhasilan sistem informasi digital berbasis 6 variabel D&M dengan fokus manfaat bersih organisasi	Kuantitatif, PLS-SEM, simple random sampling	<i>System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefits</i>

2.6 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, kerangka berpikir penelitian ini bertumpu pada tiga dimensi kualitas model D&M, yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) sebagai variabel independen. Kualitas sistem (X1) memiliki jalur pengaruh langsung terhadap penggunaan sistem (Z1), sesuai dengan DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan kualitas teknis sebagai prasyarat penggunaan aktual. Selain itu, ketiga variabel kualitas juga memengaruhi kepuasan pengguna (Z2) secara langsung, karena kepuasan dibentuk oleh performa teknis, kualitas informasi, dan layanan dukungan. Penggunaan sistem (Z1) selanjutnya turut memengaruhi kepuasan pengguna (Z2), karena pengalaman aktual berkontribusi pada evaluasi kepuasan secara menyeluruh. Pada tahap akhir, penggunaan sistem (Z1) dan kepuasan pengguna (Z2) secara bersama-sama menentukan manfaat bersih (Y) yang dirasakan pengguna. Seluruh jalur pengaruh ini akan diuji secara empiris melalui sembilan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini.

2.7 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah disusun, penelitian ini mengajukan sembilan hipotesis berikut.

2.7.1 Kualitas Sistem Berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem

Kualitas sistem yang baik, yang tercermin dari keandalan, kecepatan respons, dan kemudahan navigasi aplikasi, adalah prasyarat dasar agar pengguna dapat mengoperasikan sistem secara aktual. Ketika sistem OVO berjalan stabil dan responsif, pengguna Gen Z yang terbiasa dengan ekspektasi tinggi terhadap performa aplikasi digital akan lebih terdorong untuk memanfaatkan sistem secara aktif dan berulang. Sebaliknya, gangguan teknis yang berulang akan menciptakan hambatan yang menurunkan intensitas penggunaan. DeLone dan McLean (2003) secara eksplisit menempatkan kualitas sistem sebagai anteseden langsung penggunaan, dan hal ini dikonfirmasi oleh Estiyanti dkk. (2023) pada konteks OVO.

2.7.2 Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem aplikasi OVO.

Pengguna cenderung lebih intensif menggunakan sebuah sistem ketika mereka mempercayai bahwa informasi yang dihasilkan sistem tersebut akurat dan dapat diandalkan. Dalam konteks OVO, keyakinan bahwa notifikasi transaksi selalu tepat dan saldo selalu diperbarui secara real-time akan mendorong pengguna untuk semakin sering menggunakan aplikasi dalam berbagai transaksi. Sebaliknya, pengalaman mendapati informasi yang tidak akurat, seperti status transaksi berhasil namun saldo tidak masuk, akan membangun keraguan yang berujung pada

penurunan intensitas penggunaan. Kuku dkk. (2025) menemukan bahwa kualitas informasi menjadi faktor signifikan yang mendorong penggunaan *e-wallet* dalam konteks yang serupa.

2.7.3 Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem

Keyakinan pengguna bahwa ada dukungan yang memadai di balik sebuah aplikasi, yaitu layanan yang siap membantu ketika terjadi masalah, secara tidak langsung mendorong kepercayaan diri pengguna untuk lebih aktif menggunakan sistem. Pengguna yang tahu bahwa keluhan mereka akan ditangani dengan cepat dan efektif akan merasa lebih aman menggunakan OVO untuk transaksi dengan nilai yang lebih besar atau lebih kritis. Sebaliknya, pengalaman buruk dengan *customer service* yang lambat dan tidak responsif dapat membuat pengguna enggan melakukan transaksi melalui OVO dan beralih ke metode pembayaran lain. Estiyanti dkk. (2023) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dalam konteks evaluasi OVO.

2.7.4 Kualitas Sistem Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap sebuah aplikasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman teknis yang mereka rasakan secara langsung. Pengguna OVO yang selalu mendapati aplikasi berjalan lancar, transaksi diproses cepat, dan tidak mengalami gangguan akan secara alami membentuk evaluasi positif terhadap sistem secara keseluruhan. Husaein dan Agustini (2025) mengkonfirmasi bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna OVO di Kota Jambi, sementara Kuku dkk. (2025) menemukan korelasi positif yang kuat antara kedua variabel ini pada konteks *e-wallet* DANA.

2.7.5 Kualitas Informasi Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Pengguna akan merasa puas terhadap sebuah sistem apabila informasi yang dihasilkan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka dalam hal akurasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan. Dalam konteks OVO, ketika pengguna mendapati notifikasi transaksi yang tepat waktu, saldo yang selalu diperbarui secara akurat, dan riwayat transaksi yang lengkap dan mudah dipahami, kepuasan mereka terhadap sistem akan meningkat. Sebaliknya, informasi yang tidak akurat atau terlambat akan menciptakan keraguan dan ketidakpuasan. Husaein dan Agustini (2025) membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna OVO.

2.7.6 Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan yang responsif dan efektif adalah salah satu elemen yang paling langsung membentuk kepuasan pengguna, terutama pada saat pengguna mengalami kendala. Pengguna yang mendapati bahwa keluhan mereka diselesaikan dengan cepat dan tuntas akan membentuk persepsi positif terhadap penyedia layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan. Estiyanti dkk. (2023) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna OVO, memperkuat argumen bahwa dimensi layanan tidak bisa dilepaskan dari evaluasi kepuasan pengguna fintech.

2.7.7 Penggunaan Sistem Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Pengguna yang lebih sering menggunakan sebuah sistem akan memiliki pengalaman yang lebih kaya dan lebih beragam, sehingga mereka mampu membentuk evaluasi kepuasan yang lebih komprehensif dan akurat. Pengguna

OVO yang menggunakan aplikasi secara intensif dalam berbagai situasi transaksi akan lebih mampu menilai secara menyeluruh apakah sistem tersebut memenuhi kebutuhan mereka. Ketika pengalaman penggunaan yang berulang itu berjalan positif, kepuasan akan meningkat seiring dengan meningkatnya familiaritas dan kepercayaan terhadap sistem. Widiyani dkk. (2025) menemukan bahwa pengalaman penggunaan yang positif secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna *e-wallet*.

2.7.8 Penggunaan Sistem Berpengaruh terhadap Manfaat Bersih

Penggunaan sistem yang aktif dan terarah adalah jembatan yang menghubungkan kualitas sistem dengan nilai yang benar-benar dirasakan pengguna dalam kehidupan sehari-hari. Pengguna OVO yang aktif bertransaksi menggunakan aplikasi akan merasakan manfaat yang semakin nyata, mulai dari efisiensi waktu, kemudahan mengelola pengeluaran, hingga kebebasan dari ketergantungan uang tunai. Setia, Faruqi, dan Aulia (2025) membuktikan bahwa penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih dalam konteks sistem informasi digital, memperkuat relevansi hipotesis ini dalam penelitian OVO.

2.7.9 Kepuasan Pengguna Berpengaruh terhadap Manfaat Bersih

Kepuasan pengguna adalah penentu akhir seberapa besar manfaat yang akan dirasakan dari penggunaan sebuah sistem. Pengguna OVO yang puas akan lebih termotivasi untuk mengeksplorasi dan memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia secara optimal, sehingga manfaat yang mereka peroleh pun semakin besar. Sebaliknya, ketidakpuasan yang dibiarkan berlarut-larut akan mendorong pengguna untuk meminimalkan penggunaan atau bahkan beralih ke platform lain, yang berarti

manfaat bersih yang diperoleh dari OVO menjadi semakin kecil. DeLone dan McLean (2003) menegaskan bahwa kepuasan pengguna adalah salah satu anteseden terkuat manfaat bersih dalam model keberhasilan sistem informasi mereka.

