

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET* BERBASIS MODEL**

**KESUKSESAN DELONE & MCLEAN**

**SKRIPSI**



**DI SUSUN OLEH:**

**IAN APRIANTO MURMANA**

**12130026**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**2021**

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET* BERBASIS MODEL**

**KESUKSESAN DELONE & MCLEAN**

**SKRIPSI**



**DI SUSUN OLEH:**

**IAN APRIANTO MURMANA**

**12130026**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**2021**

**HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi**

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

**Disusun oleh :**

**Ian Aprianto Murmana**

**12130026**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ian Aprianto Murmana  
NIM : 12130026  
Program studi : Akuntansi  
Fakultas : BISNIS  
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET* BERBASIS  
MODEL KESUKSESAN DELONE & MCLEAN”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 03 Februari 2022

Yang menyatakan



(Ian Aprianto MURmana)

NIM.12130026

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

### **“ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET* BERBASIS MODEL KESUKSESAN DELONE & MCLEAN”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**IAN APRIANTO MURMANA**

12130026

dalam Ujian Skripsi Program Studi

Akuntansi Fakultas Bisnis

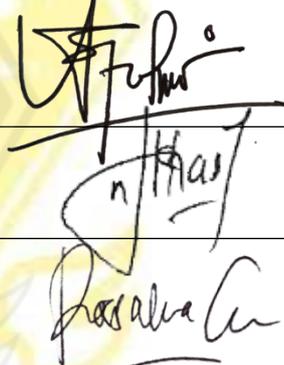
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Akuntansi pada tanggal 21 Mei 2021

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Astuti Yuli Setyani, SE., M.Si., Ak.,  
CA. (Ketua Tim Penguji)
2. Retno Ika Sundari, SE.,  
M.Si. (Dosen Penguji)
3. Rossalina Christanti, SE.,  
M.Acc. (Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 28 Juni 2021

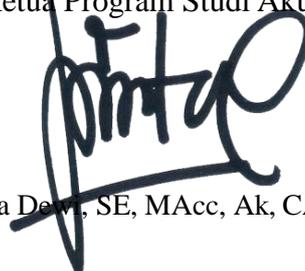
Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.



Christine Novita Dewanti, SE, MAcc, Ak, CA. CMA.,CPA

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul : "PENGGUNAAN MODEL KESUKSESAN DELONE & MCLEAN  
UNTUK MENGANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *E-  
WALLET OVO* "

Nama : Ian Aprianto Murmana

NIM : 12130026

Matakuliah : Skripsi

Program Studi : Akuntansi

Semester : Genap

Tahun Akadenik : 2020/2021

Telah diperiksa dan disetujui

Yogyakarta, 05 Mei 2021

Dosen Pembimbing



Rossalina Christanti, S.E., M.Acc.



**DUTA WACANA**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

### **PENGGUNAAN MODEL KESUKSESAN DELONE & MCLEAN UNTUK MENGANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET OVO**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapat bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 05 Mei 2021



Ian Aprianto Murmana (12130026)

## HALAMAN MOTTO

"Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan ke luar, sehingga kamu dapat menanggungnya."

(1 Korintus 10:13)

"Bukankah telah Kuperintahkan kepadamu: kuatkan dan teguhkanlah hatimu? Janganlah kecut dan tawar hati, sebab TUHAN, Allahmu, menyertai engkau, ke mana pun engkau pergi."

(Yosua 1:9)

"Sebab TUHAN, Dia sendiri akan berjalan di depanmu, Dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau; janganlah takut dan janganlah patah hati."

(Ulangan 31:8)

“Kita dulu terlahir sebagai PEMENANG

Dan kita harus mari sebagai JUARA YANG DI KENANG”

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus atas segala berkat, kasih sayang, dan penyertaan-Nya yang selalu melindungiku dari berbagai hal yang saya tidak inginkan.
2. Terimakasih kepada kedua orangtua saya, Anton Murmana dan Natalia Murniati yang tiada henti selalu mendoakan, memberi dukungan, memberi nasehat, dan menyekolahkan saya sehingga mendapatkan gelar Sarjana.
3. Kepada adik saya Stiven Herman Murmana yang selalu mendukung saya dan memberikan motivasi kepada saya.
4. Kepada keluarga besar saya Pakde Hengky, Bude Tatik, kakak Isty, Cici, Haikal yang selalu mendukung dan memberi motivasi.
5. Dosen Pembimbing saya, Rossalina Christanti, S.E., M.Acc, atas dukungan, kebaikan, kesabaran dalam membimbing saya.
6. Remil, Monang, leo, Rhendy, Alle, Ogy, Felix, Yanuar, Nevita, Jonathan, Santos, Manu, Grace, Gege, Inna, McArtur, Oliv, findy, Jovita, Bella, Renny yang selalu menyuruh saya untuk menyelesaikan skripsi.
7. Keluarga kecil saya PERKAM *FAMILY*.
8. Teman diskusi penulis Marko, Alda, Reginaldo, Melvin, Tasya, Bella
9. Teman-teman yang Akuntansi yang lain yang dengan tulus berbagi informasi, pengetahuan, dan ilmu kepada saya.
10. Keluarga Kecil dikontrakan Edison, Inno, Allan, Michael, Arya.
11. Almamater Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW).
12. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung , sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunianya dalam penyusunan skripsi yang berjudul :

### **“ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET* BERBASIS MODEL KESUKSESAN DELONE & MCLEAN ”.**

penulisan ini dapat diselesaikan dengan baik guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan Akuntansi, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana, untuk memperoleh gelar sarjana.

Dalam menjalankan dan menyelesaikan penulisan skripsi, penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan, hambatan dan kesulitan sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini penulis sangat berterimakasih karena telah menerima bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus hati menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Christine Novita Dewi, SE., M.Acc., Akt., CA., CMA., CPA selaku dosen wali akuntansi dan kepala program studi akuntansi Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Ibu Rossalina Christanti, S.E, M.Acc selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi.
3. Bapak dan Ibu saya yang tiada henti memberikan dukungan lewat doa, nasehat dan kasih sayang serta usah agar anak-anaknya dapat menjadi sarjana
4. Adik saya yang selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.
5. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan agar segera menyelesaikan masa kuliah.
6. Teman-teman akuntansi yang telah membagikan ilmu dan kebahagiaan selama masa perkuliahan.
7. Teman-teaman dari fakultas yang selalu menyuruh saya menyelesaikan masa perkuliahan saya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis masih menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi penyempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada para pembaca, dan apabila terdapat salah kata dalam penyusunan skripsi, saya mengucapkan permohonan maaf.

Yogyakarta, 05 Mei 2021

Penulis



**Ian Aprianto Murmana**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Penelitian.....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	8
2.2 Kualitas Sistem .....	12
2.2.1 Indikator Kualitas Sistem.....	13

2.3 Kualitas Informasi.....	14
2.3.1 Indikator Kualitas Informasi .....	14
2.4 Kualitas Layanan .....	15
2.4.1 Indikator Kualitas Layanan.....	16
2.5 Kepuasan Pengguna .....	17
2.5.1 Indikator Kepuasan Pengguna.....	17
2.6 Penelitian Terdahulu .....	18
2.7 Hipotesis Penelitian .....	19
2.8 Kerangka Berfikir .....	19
2.8.1 Hubungan Kualiatas Sistem Dengan Kepuasan Pelanggan .....	20
2.8.2 Hubungan Kualiatas Informasi Dengan Kepuasan Pelanggan .....	20
2.8.3 Hubungan Kualiatas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	21
<b>BAB III.....</b>	<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Metode Penelitian .....	22
3.2. Populasi dan Sampel.....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4 Variabel Penelitian.....	23
3.5 Indikator Penelitian.....	24
3.6 Pengukuran Variabel.....	24
3.7 Metode Analisi Data .....	25
3.7.1 Uji Validitas .....	25
3.7.2 Uji Reliabilitasi .....	25
3.7.3 Analisis Regresi Liniear Berganda .....	26
3.7.4 Uji Hipotesis (Uji F) .....	27
3.7.5 Uji T .....	27

3.7.8 Uji Delta Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	28
<b>BAB IV .....</b>	<b>29</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Analisis Deskriptif .....	29
4.1.2 Jenis Kelamin.....	30
4.1.3 Usia .....	31
4.1.4 Pekerjaan.....	32
4.1.5 Penghasilan Perbulan .....	33
4.1.6 Pendidikan Terakhir.....	34
4.1.7 Asal Responden .....	35
4.2 Uji Kualitas Data .....	37
4.2.1 Uji Validitas .....	37
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	38
4.3 Uji Hipotesis.....	39
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
4.3.2 Uji F.....	40
4.3.3 Uji T.....	41
4.3.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	42
4.4 Hasil Pembahasan .....	43
4.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	44
4.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna .....	45
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	46
<b>BAB V .....</b>	<b>48</b>
<b>KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Keterbatasan penelitian .....	48

5.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya..... 48  
DAFTAR PUSTAKA ..... 49



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persaingan Dompot digital (e-wallet) di Indonesia.....	2
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....	24
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel (Skala Likert) .....	25
Tabel 4.1 Perhitungan jumlah sampel.....	30
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	32
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan.....	33
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	34
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Asal.....	36
Tabel 4.8 Uji Validitas .....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Pervariabel .....	39
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	40
Tabel 4.12 Hasil Uji T .....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>R Square</i> / Determinasi ( $R^2$ ).....	43
Tabel 4.14 Hasil Pembahasan .....	44

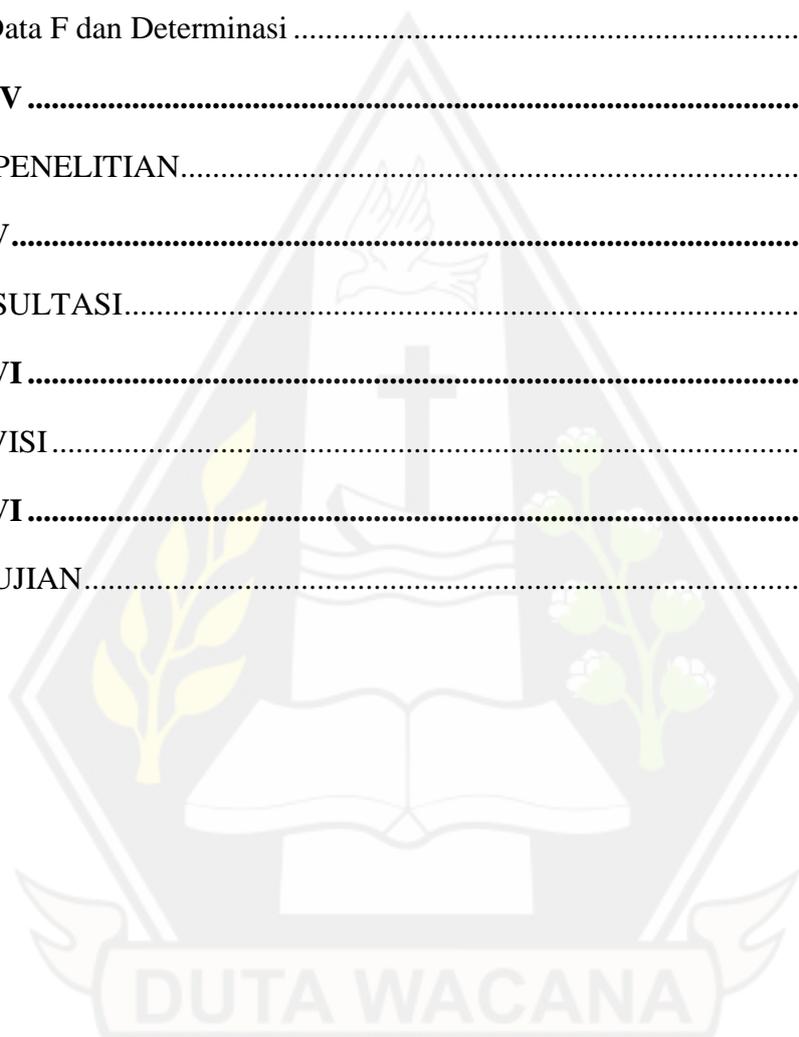
## DAFTAR GAMBAR

Gambar Grafik 1.1 Persaingan Dompot digital ( <i>e-wallet</i> ) di Indonesia .....	3
Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Infomasi Delone dan McLean (1992).....	9
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) .....	11
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	19
Gambar Grafik 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Gambar Grafik 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	31
Gambar Grafik 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	32
Gambar Grafik 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan.....	33
Gambar Grafik 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan .....	35
Gambar Grafik 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Asal.....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN I</b> .....	<b>51</b>
Analisis Deskriptif Data Responder.....	51
<b>LAMPIRAN II</b> .....	<b>53</b>
Uji Validitas Reliabilitas.....	53
<b>LAMPIRAN III</b> .....	<b>56</b>
DATA T dan Data F dan Determinasi .....	56
<b>LAMPIRAN IV</b> .....	<b>58</b>
KUESIONER PENELITIAN.....	58
<b>LAMPIRAN V</b> .....	<b>64</b>
KARTU KONSULTASI.....	64
<b>LAMPIRAN VI</b> .....	<b>66</b>
LEMBAR REVISI.....	66
<b>LAMPIRAN VI</b> .....	<b>67</b>
COVER ACC UJIAN.....	67



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET* BERBASIS MODEL  
KESUKSESAN DELONE & MCLEAN**

**Ian Aprianto Murmana**

**12130026**

**Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis**

**Universitas Kristen Duta Wacana**

Email: [12130026@studens.ukdw.ac.id](mailto:12130026@studens.ukdw.ac.id)

**ABSTAK**

Industri keuangan tradisional memiliki keterbatasan karena memiliki aturan yang ketat dalam melayani masyarakat di daerah tertentu. Sebagai konsikueensinya masyarakat mencari alternatif pendanaan selain jasa industri tradisional seperti bank, yang lebih transparan dan memiliki layanan keuangan yang efisien serta dapat menjangkau berbagai level. Dengan hadirnya OVO sebagai alat pembayaran yang baru di era moderen dapat diharapkan untuk mempermudah pengguna untuk bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna OVO dengan menggunakan model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean (*D&M IS Success Model*). Jenis data yang digunakan adalah data primer melalu dari kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan *e-wallet* OVO. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, terdapat sampel sebanyak 179 responden yang telah di sebar, dimana telah di eliminasi sebanyak 18 responden dikarenakan tidak menggunakan aplikasi OVO, dan untuk total final responder adalah 161 responder. Penelitian ini menggunakan teknik analisi regresi menggunakan alat analisis *IBM SPSS STATISTICS 25*. Penelitian ini memberikan hasil kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, kepuasan pengguna, *e-wallet*

***E-WALLET USER SATISFACTION ANALYSIS BASED ON DELONE & MCLEAN  
SUCCESS MODEL***

**Ian Aprianto Murmana**

**12130026**

**Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis**

**Universitas Kristen Duta Wacana**

Email: [12130026@studens.ukdw.ac.id](mailto:12130026@studens.ukdw.ac.id)

***ABSTRACT***

*The traditional financial industry has limitations because it has strict rules for serving people in certain areas. As a consequence, people are looking for alternative funding besides traditional industrial services such as banks, which are more transparent and have financial services that are efficient and can reach various levels. With the presence of OVO as a new means of payment in the modern era, it is hoped that it will make it easier for users to transact. This study aims to analyze OVO user satisfaction using the Delone and McLean information system success model (D&M IS Success Model). The type of data used is primary data obtained from questionnaires distributed to users of the-wallet service OVO. This research uses quantitative research, there is a sample of 179 respondents who have been distributed, where 18 respondents have been eliminated due to not using the OVO application, and for the total final responders is 161 respondents. This study uses a regression analysis technique using IBM SPSS STATISTICS 25 analysis tool . This study provides the results of system quality having a significant effect on user satisfaction with a significant value of  $0.000 < 0.05$ . Information quality has a significant effect on user satisfaction with a significant value of  $0.000 < 0.05$ , service quality has a significant effect on user satisfaction with a significant value of  $0.000 < 0.05$ .*

*Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, e-wallet*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern seperti sekarang ini keberadaan teknologi dan informasi seakan sudah menjadi hal yang tidak asing lagi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Perkembangan pesat terjadi hampir disemua bidang seperti ilmu pengetahuan, teknologi dan bisnis. Teknologi mendorong masyarakat untuk melakukan berbagai kegiatan dan bertransaksi secara online karena dianggap lebih efisien dari segi waktu dan lebih mudah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. *Financial Technology* atau biasa dikenal dengan nama *Fintech*, sebagai teknologi yang menjadi perantara dan penghubung antara masyarakat umum dalam sektor finansial. *Fintech* menjadi salah satu solusi atas permasalahan industri keuangan tradisional yang tidak dapat melayani masyarakat secara menyeluruh. Industri keuangan tradisional memiliki keterbatasan karena memiliki aturan yang ketat dalam melayani masyarakat di daerah tertentu. Sebagai konsekuensinya masyarakat mencari alternatif pendanaan selain jasa industri tradisional seperti bank, yang lebih transparan dan memiliki layanan keuangan yang efisien serta dapat menjangkau berbagai level (Adiningsih, et al, 2019). Berkembangnya alat pembayaran non tunai menghadirkan inovasi diarah pembayaran digital yang dikenal dengan istilah uang elektronik yang saat ini terus meningkat penggunaannya. Perubahan ini perlahan meningkatkan minat masyarakat beralih menggunakan uang elektronik yang telah banyak menunjang kebutuhan sehari-hari karena sifatnya sangat praktis dan mudah.

Dalam Peraturan BI Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, disebutkan bahwa terdapat dua jenis uang elektronik yang dibedakan berdasarkan media penyimpanan yakni *server based (e-money)* dan *chip based (e-wallet)*. Berdasarkan data Bank

Indonesia (BI), tak kurang dari 38 aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*) telah mendapatkan lisensi resmi, salah satunya adalah OVO [alinea.id](http://alinea.id). Pandy dan Crowe (2017:3) mendefinisikan

*“mobile wallet is defined as a digital container accessed by a mobile device (i.e., smartphone) that stores wallet applications, payment credentials, loyalty cards, and coupons, and is used to make proximity and remote mobile payments.”*

Dari penjelasan definisi tersebut menjelaskan bahwa *mobile wallet* atau *electronic wallet (e-wallet)* dapat diartikan sebagai media atau perantara digital yang dapat diakses melalui perangkat selular (*smartphone*) yang menyimpan aplikasi, pembayaran kredensial, kartu loyalitas, dan kupon, serta dapat digunakan untuk melakukan pembayaran jarak jauh.

Penelitian diadaptasi dari penelitian (Denis Fidita Karya, 2020) dengan objek pengguna aplikasi OVO di Surabaya dalam arti pengguna aplikasi OVO secara keseluruhan dengan 115 Responden,

Hasil survei *Daily Social Research* pada tahun 2019, ada 10 dompet digital yang sering di pakai di Indonesia yaitu, GoPay, OVO, DANA, LinkAja, DOKU, JENIUS, PAYTREN, iSAKU, SAKUKU, dan UANGKU.

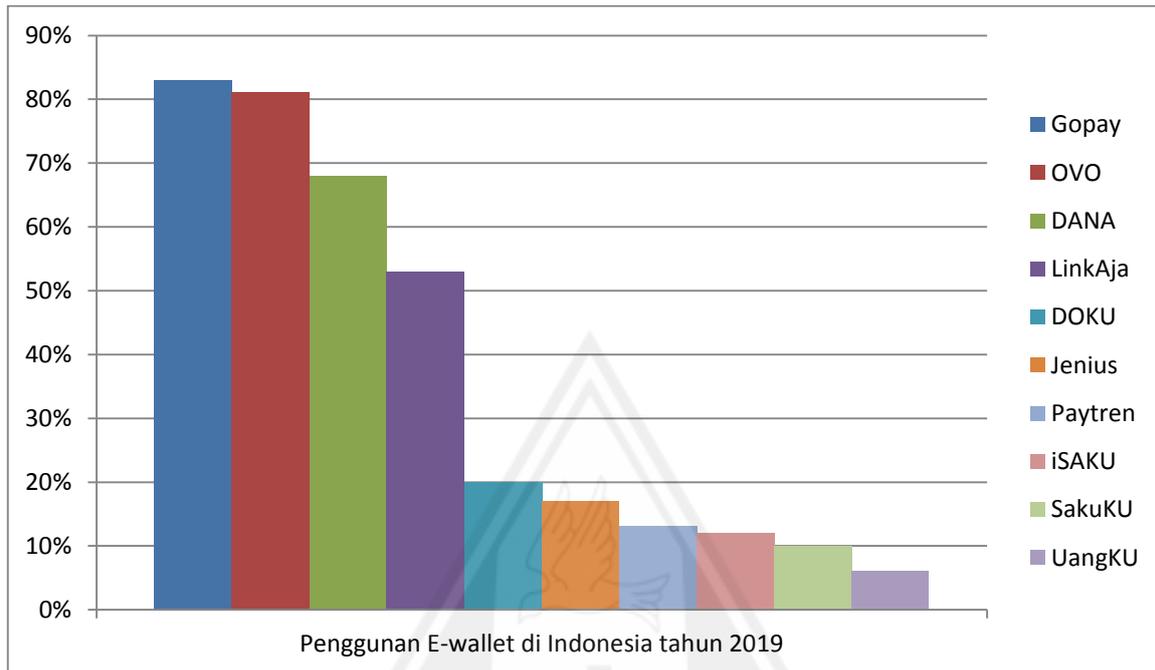
Tabel 1.1 Persaingan Dompet digital (e-wallet) di Indonesia

No	Nama Dompet Digital ( <i>e-wallet</i> )	Percent
1	Gopay	83,3%
2	OVO	81,4%
3	DANA	68,2%
4	LinkAja	53,0%
5	DOKU	19,7%
6	Jenius	16,7%
7	Paytren	13,2%
8	iSAKU	12,1%
9	SakuKu	10,3%
10	UangKu	6,3%

Sumber : [https://www.alinea.id/infografis/jawara-persaingan-dompet-digital-di-indonesia-](https://www.alinea.id/infografis/jawara-persaingan-dompet-digital-di-indonesia-b1ZJG9svT)

[b1ZJG9svT](https://www.alinea.id/infografis/jawara-persaingan-dompet-digital-di-indonesia-b1ZJG9svT)

Gambar Grafik 1.1 Persaingan Dompet digital (*e-wallet*) di Indonesia



Bisa dilihat dari tabel di atas bahwa menunjukkan OVO sebagai *e-wallet* yang menempati posisi 2 teratas di Indonesia dengan presentasi 81,4% [alineia.id](http://alineia.id). OVO didorong untuk selalu melakukan terobosan terbaru terhadap fitur-fitur yang mereka sediakan termasuk di bidang sistem pembayaran dan salah satunya adalah pembayaran non-tunai.

Model kesuksesan Delone dan McLean merupakan model yang sederhana dan sering digunakan para peneliti dalam meneliti sistem informasi terutama mencari seberapa sukses sistem informasi yang mereka teliti (Eom, 2013). Model ini memiliki beberapa variabel yang mempengaruhi kesuksesan suatu sistem informasi. Kualitas Sistem adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem informasi memperlihatkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, pengguna tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara

keseluruhan. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna (DeLone dan McLean, 1992).

Menurut Delone dan McLean (1992) kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan, dan Seddon (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akan berpengaruh terhadap persepsi manfaat kualitas informasi, yang dimaksud dari pernyataan tersebut adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Kualitas informasi dikatakan berkualitas jika memiliki 5 syarat yaitu akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut, tepat waktu, informasi yang diterima harus tepat pada waktunya, sebab informasi yang usang (terlambat) tidak mempunyai nilai yang baik, sehingga bila digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan dapat berakibat fatal. Relevan, informasi harus mempunyai manfaat bagi si penerima. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu sama dengan yang lainnya berbeda. Ekonomis, informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya. Mudah, Informasi mudah dipahami dan mudah diperoleh.

Kualitas kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap kinerja produk atau jasa atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang. (Shadiq and Tjahjadi, 2018).

Berdasarkan latar belakang di atas objek dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi OVO yang sebagian besar penggunanya adalah generasi milenial. Alasan peneliti memilih OVO untuk melakukan penelitian adalah karena OVO merupakan *platform* digital yang telah berdiri secara mandiri dan juga melakukan kerjasama dengan aplikasi transportasi yang saat ini juga cukup melejit yaitu Grab. Kepuasan Individu dalam penggunaan layanan OVO mampu diukur dengan menggunakan teori yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi. Model DeLone & McLean dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini karena dalam penelitian ini dapat mengetahui bagaimana sistem teknologi informasi yang ada pada aplikasi tersebut, agar manajemen perusahaan OVO ini bisa mengetahui apa saja kelemahan yang ada pada aplikasi OVO dan bagaimana cara mengatasi agar rating dalam persaingan OVO semakin meningkat dan bisa menyaingi aplikasi GoPay yang saat ini menjadi nomor satu dalam persaingannya.

Sementara itu menurut demografi keluarga Millennial adalah kelompok yang lahir antara tahun 1980-1995 (Foot and Stoffman, 1998). Dia juga menyebut mereka sebagai "*Baby Boom Echo*," karena Millennial adalah anak-anak dari *Baby Boomers* (1946-65). Maka ini berarti millennials adalah generasi muda yang berumur 26- 41 pada tahun ini.

penelitian ini mencoba untuk meneliti seberapa besar pengaruhnya ketiga variabel tersebut terhadap terhadap kepuasan pelanggan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **analisa kepuasan pengguna *e-wallet* berbasis model kesuksesan Delone & McLean**

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, pertanyaan penelitian yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* OVO?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* OVO?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* OVO?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* OVO.
2. Untuk menganalisis kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* OVO.
3. Untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* OVO.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, antara lain:

a) Bagi Akademis.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya guna mengembangkan yang terkait dengan kualitas kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna *e-wallet* OVO.

b) Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk perusahaan dalam menjaga maupun meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan *e-wallet* OVO untuk menambah pengunanya.

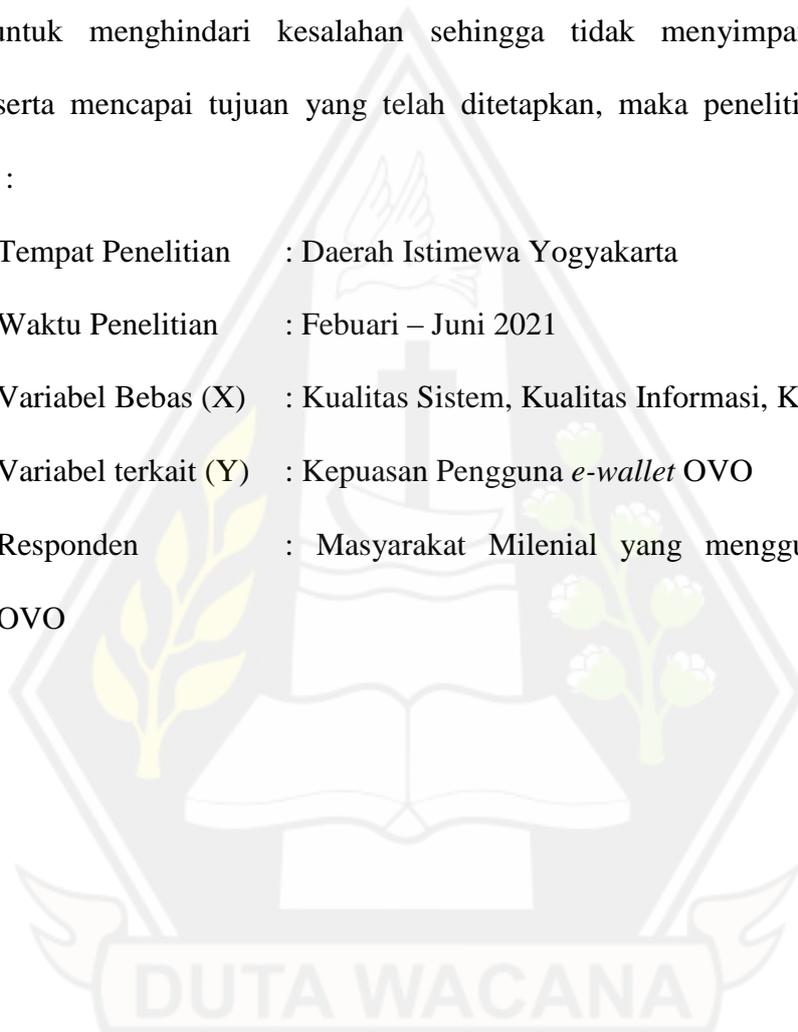
c) Bagi Masyarakat.

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi dan informasi yang berguna bagi masyarakat yang membutuhkan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Tujuan pembatasan penelitian ini adalah agar ruang lingkup peneliti tidak luas dan lebih fokus untuk menghindari kesalahan sehingga tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka penelitian ini di batasi sebagai berikut :

- 1) Tempat Penelitian : Daerah Istimewa Yogyakarta
- 2) Waktu Penelitian : Febuari – Juni 2021
- 3) Variabel Bebas (X) : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan
- 4) Variabel terkait (Y) : Kepuasan Pengguna *e-wallet* OVO
- 5) Responden : Masyarakat Milenial yang menggunakan *e-wallet* OVO



## **BAB V**

### **KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- 2) Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- 3) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **5.2 Keterbatasan penelitian**

Penelitian ini hanya menggunakan responden yang berasal dari Yogyakarta dan tidak memperhatikan sebaran kuesioner yang berasal dari luar Yogyakarta.

#### **5.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan kepada penelitian selanjutnya guna melengkapi dan membantu penelitian agar lebih baik kedepannya, yaitu:

- 1) Menggunakan amatan waktu yang lebih panjang sehingga menjangkau responden yang berada diluar Yogyakarta.
- 2) Memperluas dan memperbanyak sebaran responden sehingga hasil penelitian dapat mewakili penggunaan e-wallet OVO diberbagi kota besar di Indonesian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, S. L. (2019). TRANSFORMASI EKONOMI BERBASIS DIGITAL DI INDONESIA: Lahirnya Tren Baru Teknologi, Bisni, Ekonomi, dan Kebijakan di Indonesia.
- Ali Akbar Rismayad, D. K. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna ShopeepayLater Menggunakan metode Delone & Mclean. *JURNAL RESPONSIF*, vol 2, 191~197.
- DeLone, W. a. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS*,19(4).
- Denis Fidita Karya, A. N. (2020). Pengaruh model Delone & McLean terhadap kepuasan Pengguna Aplikasi OVO di Surabaya. *National Confernce For Ummah*, 2.
- Jogiyanto. ((2007)). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi.
- K, A. (2020, Januari 19). *Transaksi E-Commerce Indonesia Tertinggi Di Asia Tenggara*. Diambil kembali dari <https://bisnis.tempo.co/read/1150204/transaksi-e-commerce-indonesia-tertinggi-asia-tenggara/full&view=ok> .
- McLean, W. H. (2014). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 4, ., 9–30.
- Nicoletti, B. (2017). The Feture of FinTech : Integrating Finace and Technology in Financial service.
- Purwandani, I. (t.thn.). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean. *Indonesian Journal on Software Engineering*.
- Puspita, Y. C. (2019). Analisis Kesesuaian Teknologi Pengguna Digital Payment Pada aplikasi OVO. *Jurnal Manajemen Informatika*, Vol 9, No 02 .
- Riana, J. M. (2016). Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate Dengan Menggunakan Model Ksesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information Systems)*., 1-8.
- ROSINTA, D. A. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114-126 .
- S, H. (2019, Oktober 16). *Aplikasi Layanan Pay Later Makin Diminati, Yuk Cek Keuntungan dan Kerugiannya*. Diambil kembali dari Cermati.Com: [www.cermati.com](http://www.cermati.com) .
- Siti Mardiana, J. H. (2015, January 10-11). DeLone–McLean Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use - Use and the Integration of Technology Acceptance Models. *International Journal of Economics and Financial Issues*, vol 15.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R & D.

Wisudiawan, G. A. (2015). Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Informasi Menggunakan Model Delone and McLean. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan, Volume II, No 1, 15 Desember 2015*, 2407 - 3911.

