

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET GO-JEK* TERHADAP MANFAAT
BERSIH DENGAN MENGGUNAKAN *D & M SUCCES MODEL***



SKRIPSI

DISUSUN OLEH

TRY YULWANTI

12160039

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

DUTA WACANA

2022

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 : Try Yulwanti
NIM : 12160039
Program studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi 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:


**“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET GO-JEK* TERHADAP
MANFAAT BERSIH DENGAN MENGGUNAKAN *D & M SUCCES MODEL*”**

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 : 19 Mei 2022

Yang menyatakan



Try Yulwanti
12160039

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET GO-JEK* TERHADAP MANFAAT
BERSIH DENGAN MENGGUNAKAN *D & M SUCCES MODEL***



SKRIPSI

DISUSUN OLEH

TRY YULWANTI

12160039

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

DUTA WACANA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET GO-JEK* TERHADAP MANFAAT BERSIH
DENGAN MENGGUNAKAN *D & M SUCCES MODEL*”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

TRY YULWANTI

12160039

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

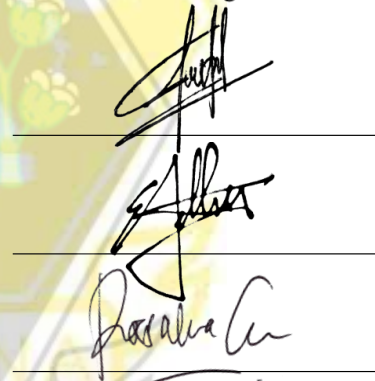
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi pada tanggal 21 Maret 2022

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dielanova Wynni Yuanita, SE., M.Sc., BKP.
(Ketua Tim Penguji)
2. Eka Adhi Wibowo, SE., M.Sc.
(Dosen Penguji)
3. Rossalina Christanti, S.E., M.Acc
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 11 Mei 2022

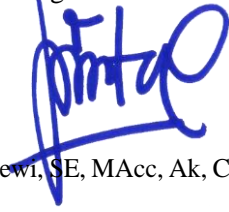
Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



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



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET GO-JEK* TERHADAP MANFAAT
BERSIH DENGAN MENGGUNAKAN *D & M SUCCES MODEL***

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, 04 Maret 2022



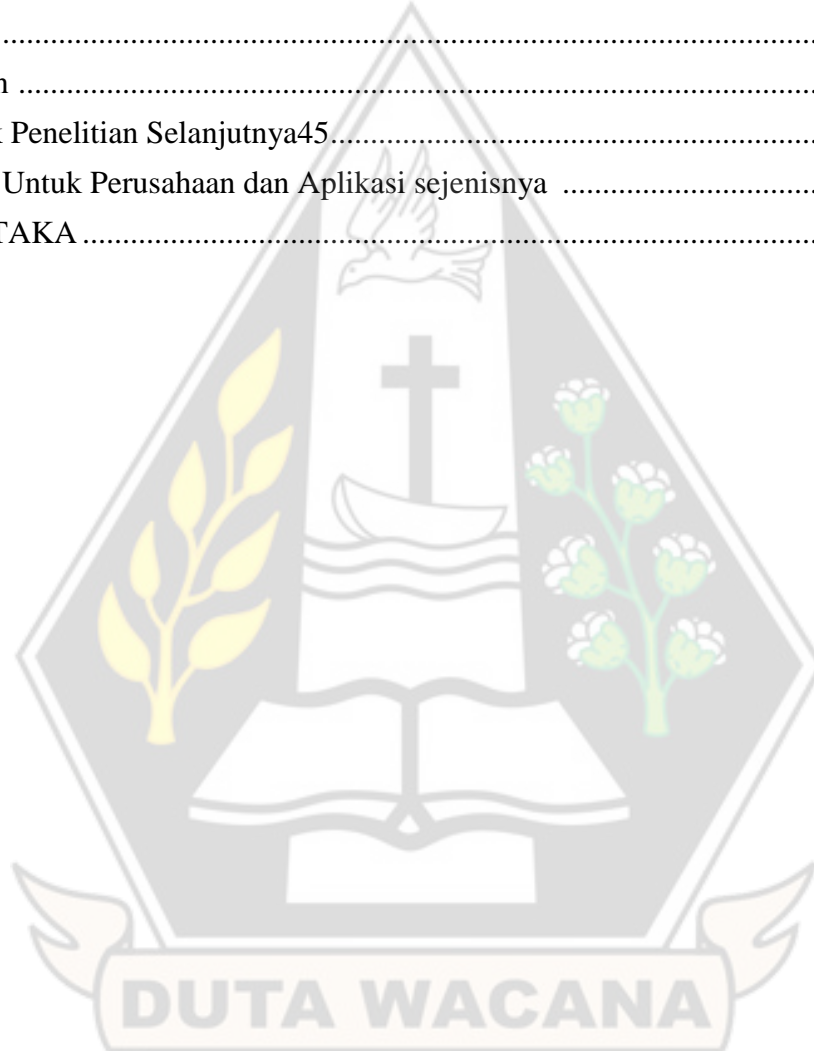
Try Yulwanti (12160039)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.2 Pertanyaan Peneliti.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Penelian.....	7
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
2.1 <i>D&M Sucses Model</i>	9
2.2 Teori Konfirmasi Harapan (<i>Expectation-Confirmation Theory</i>).....	12
2.3 Kualitas Sistem.....	13
2.3.1 Indikator Kualitas Sistem.....	14
2.4 Kualitas Informasi.....	14
2.4.1 Indikator Kualitas Informasi.....	15
2.5 Kualitas Layanan.....	16
2.5.1 Indikator Kualitas Layanan.....	16
2.6 Kepuasan Pengguna 17.....	17
2.6.1 Indikator Kepuasan Pengguna 17.....	17
2.7 Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>) 18.....	18
2.7.1 Indikator Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>).....	18
2.8 Penelitian Terdahulu.....	19
2.9 Hipotesis Penelitian.....	20
2.10 Kerangka Penelitian.....	21

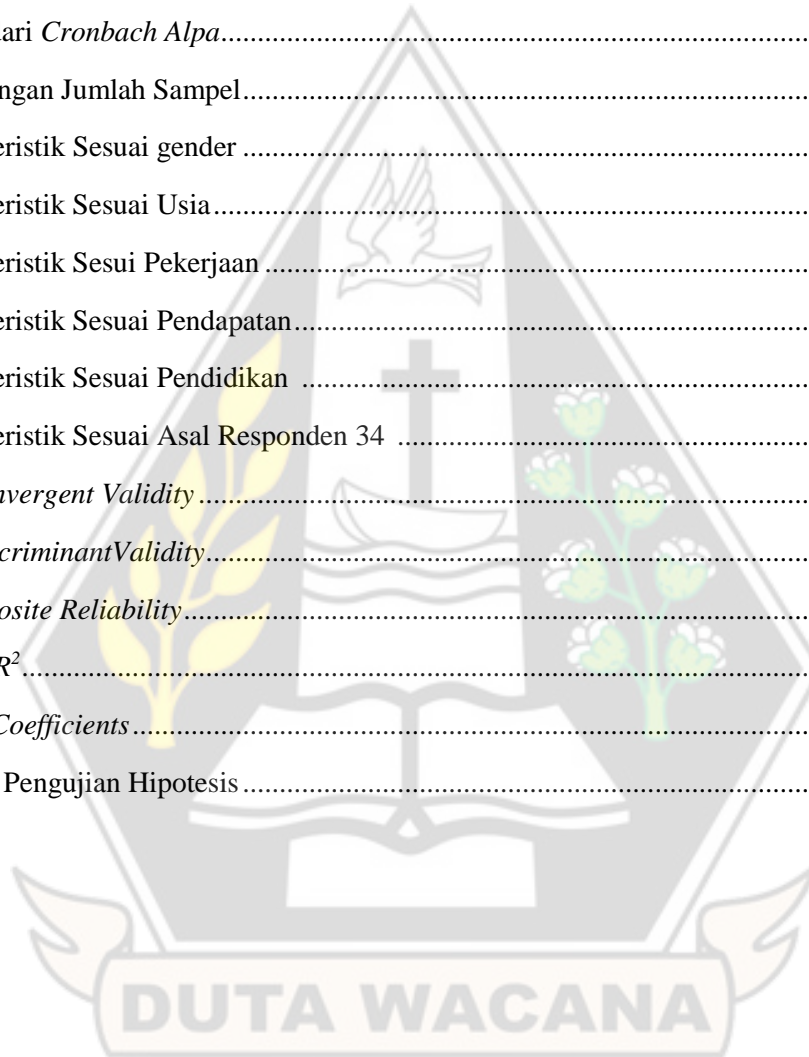
2.10.1 Hubungan Antara Kualitas/Keandalan Sistem dan Kepuasan Pengguna	21
2.10.2 Hubungan Antara Kualitas/Keandalan informasi dan Kepuasan Pengguna.....	22
2.10.3 Hubungan Antara Kualitas/keandalan Dan Kepuasan Pengguna.....	22
2.10.4 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dan <i>Net Benefit</i>	22
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Metode Penelitian	24
3.2 Populasi Dan Sampel	24
3.3 Teknik Pengambilan Data dan Alat Analisis.....	25
3.4 Variabel Penelitian.....	25
3.5 Indikator Penelitian.....	26
3.6 Pengukuran Variabel.....	26
3.7 Metode Analisis Data	27
3.7.1 Analisis Deskriptif	27
3.7.2 Pengujian Model Struktural (<i>Outer model</i>)	27
3.7.3 Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent validity</i>).....	28
3.7.4 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	29
3.7.5 Uji Reliabilitas	29
3.8 Pengujian <i>Inner Model</i>	30
3.8.1 Uji Hipotesis (Uji t).....	30
BAB IV	31
HASIL PENELITIAN.....	31
4.1 Analisis Deskriptif	31
4.1.1 <i>Gender</i>	32
4.1.2 Usia	32
4.1.3 Pekerjaan.....	33
4.1.4 Pendapatan	33
4.1.5 Pendidikan 34	34
4.1.6 Asal Responden	34
4.2 <i>Outer Model</i>	34
4.2.1 Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent validity</i>)	35
4.2.2 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>) 36	36
4.2.3 Uji Reliabilitas	37
4.3 Pengujian <i>Inner Model</i>	38
4.4 Pengujian Hipotesis	39

4.5.1 Hasil Analisis Deskriptif 40	40
4.5.2 Pengaruh Kualitas Sistem Kepada Kepuasan Pengguna (H1).....	41
4.5.3 Pengaruh Kualitas informasi Kepada Kepuasan Pengguna (H2)	41
4.5.4 Pengaruh Kualitas Layanan Kepada Kepuasan pengguna (H3)	42
4.5.5 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> Terhadap <i>Net Benefit</i> (H4)	43
BAB V	45
KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Keterbatasan	45
5.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya45.....	45
5.3.1 Saran Untuk Perusahaan dan Aplikasi sejenisnya	46
DAFTAR PUSTAKA	47



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persaingan Dompnet digital (<i>e-wallet</i>) di Indonesia	4
Tabel Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel (Skala Likert)	27
Tabel 3.1 skala dari <i>Cronbach Alpa</i>	29
Tabel 4.1 Perhitungan Jumlah Sampel.....	32
Tabel 4.2 Kerakteristik Sesuai gender	32
Tabel 4.3 Kerakteristik Sesuai Usia.....	32
Tabel 4.4 Kerakteristik Sesui Pekerjaan	33
Tabel 4.5 Kerakteristik Sesuai Pendapatan.....	33
Tabel 4.6 Kerakteristik Sesuai Pendidikan	34
Tabel 4.7 Kerakteristik Sesuai Asal Responden 34	34
Tabel 4.8 Uji <i>Convergent Validity</i>	36
Tabel 4.9 Uji <i>Discriminant Validity</i>	37
Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i>	38
Tabel 4.11 Nilai R^2	39
Tabel 4.12 <i>Path Coefficients</i>	39
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis.....	40



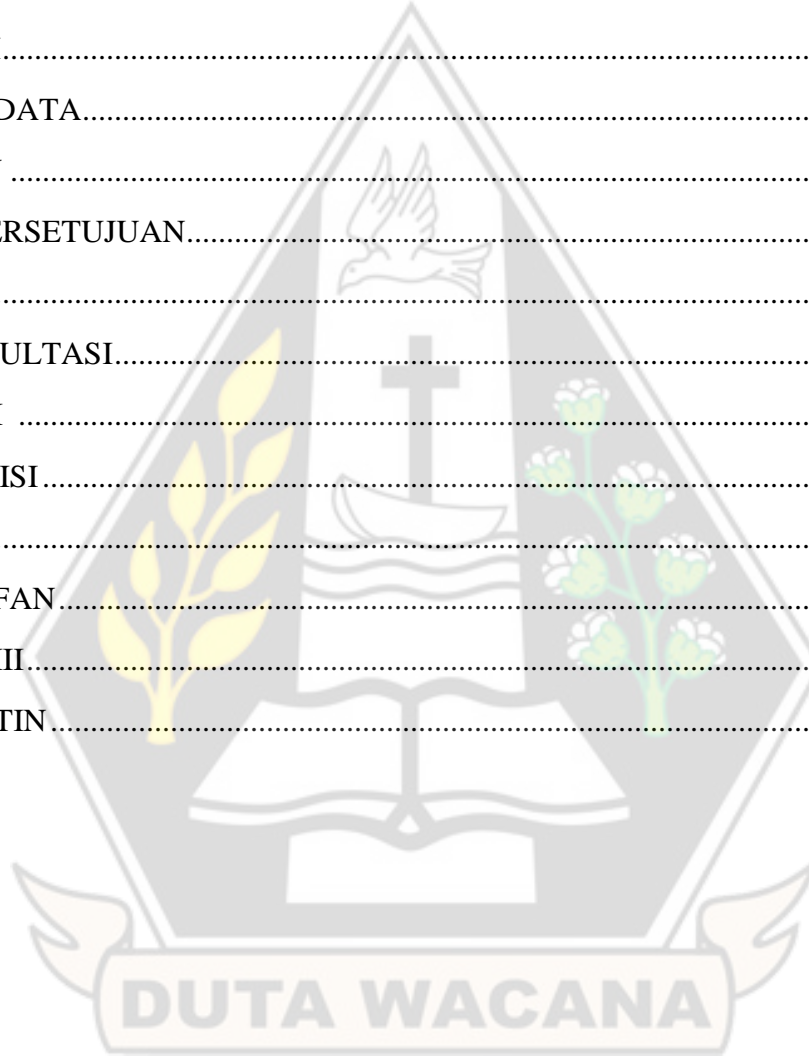
DAFTAR GAMBAR

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 2.4 Kerangka Berfikir	21



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	48
KUESIONER PENELITIAN.....	48
LAMPIRAN II	55
HASIL ANALISIS DESKRIPTIF	55
LAMPIRAN III.....	57
HASIL OLAH DATA.....	57
LAMPIRAN IV	60
HALAMAN PERSETUJUAN.....	60
LAMPIRAN V	61
KARTU KONSULTASI.....	61
LAMPIRAN VI	63
LEMBAR REVISI	63
LAPIRAN VII	64
POIN KEALTIFAN.....	64
LAMPIRAN VIII.....	65
HASIL TURNITIN.....	65



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET GO-JEK* TERHADAP MANFAAT
BERSIH DENGAN MENGGUNAKAN *D & M SUCCES MODEL***

TRY YULWANTI

12160039

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Email: 12160039@students.ukdw.ac.id

ABSTRAK

Kehadiran *information technology* dan internet seolah sudah menjadi sesuatu yang tidak asing lagi dan menawarkan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi misalnya bertransaksi secara online. Go-jek merupakan salah satu perusahaan star-up dibidang jasa keuangan yang memberikan berbagi macam kemudahan kepada pelanggannya, salah satunya go-jek menyediakan *e-wallet* (dompet digital) agar pengguna bisa lebih mudah saat bertransaksi online. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna Go-jek terhadap *Net Benefit* dengan menggunakan *D&M IS Success Model*. Responden dalam penelitian ini adalah semua pengguna aplikasi Go-jek, untuk responden sendiri, peneliti menargetkan 700 responden, adapun kuesioner yang tidak lengkap berjumlah 22 dan kuesioner yang tidak kembali berjumlah 72, jadi jumlah final responden yang telah mengisi kuesioner berjumlah 606. Penelitian ini menggunakan teknik *Partial Least Square (PLS)*, menggunakan alat analisis *SmartPLS 3.0*. Penelitian ini memberikan hasil kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, *Ewallet*, *Partial Least Square (PLS)*.

GO-JEK E-WALLET USER SATISFACTION ANALYSIS OF NET BENEFITS USING D & M SUCCES MODEL

TRY YULWANTI

12160039

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Email: 12160039@students.ukdw.ac.id

ABSTRACT

The presence of information technology and the internet seems to have become something that is not foreign anymore and offers convenience for the public in fulfilling, for example, online transactions. Go-Jek is one of the start-up companies in the field of financial services that provides various kinds of convenience to its customers, one of which is Go-Jek providing an ewallet (digital wallet) so that users can more easily transact online. This study aims to analyze the satisfaction of Go-Jek users with Net Benefit by using the D&M IS Success Model. The respondents in this study were all users of the Go-Jek application, for the respondents themselves, the researcher targeted 700 respondents, 22 incomplete questionnaires and 72 questionnaires that did not return, so the final number of respondents who had filled out the questionnaire was 606. This study uses technique Partial Least Square (PLS) using the SmartPLS 3.0 analysis tool. This study gives the results that system quality has a significant effect on user satisfaction, information quality has a significant effect on user satisfaction, service quality has a significant effect on user satisfaction, and user satisfaction has a significant effect on net benefits.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, E-wallet, Partial Least Square (PLS).

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era sekarang ini, kehadiran *information technology* dan internet seolah sudah menjadi sesuatu yang tidak asing lagi dan menawarkan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, misalnya untuk mencari informasi tentang masalah sosial, mencari informasi tentang kesehatan, membuka situs jejaring sosial. , melakukan kegiatan belajar, mengirim dan menerima email, mendownload film, musik, mendengarkan musik, dan berbisnis, melakukan transaksi lainnya, dan sebagainya. Masyarakat dapat melakukan bisnis dan transaksi dengan lebih mudah berkat teknologi informasi dan internet, terutama dengan memanfaatkan uang elektronik yang dapat dibayar melalui internet. Awalnya, pembayaran dilakukan secara tunai, tetapi seiring berjalannya waktu, orang beralih ke uang elektronik karena lebih sederhana, lebih aman, dan lebih nyaman.

Bukan hal yang aneh bagi perusahaan rintisan *FinTech* untuk menjadi perantara antara sektor keuangan dan masyarakat umum. Sebagai teknologi keuangan, *FinTech* merupakan salah satu solusi atas kesulitan yang dihadapi sektor keuangan tradisional dalam melayani seluruh masyarakat. Mekanisme pembayaran *non-tunai* telah mengantarkan era baru pembayaran digital yang dikenal sebagai uang elektronik, yang dengan cepat mendapatkan konsumen. Minat masyarakat untuk menggunakan uang elektronik telah mendukung berbagai kebutuhan sehari-hari, karena sangat praktis dan mudah digunakan.

Pertanyaan yang sering dijumpai adalah “Apa hubungannya Akuntansi dalam dengan fintech?”. Akuntansi adalah suatu proses yang diawali dengan mencatat, mengelompokkan, mengolah, menyajikan data, serta mencatat transaksi yang berhubungan dengan keuangan.

Sedangkan Fintech adalah singkatan dari financial technology yang berarti teknologi keuangan, jadi fintech adalah inovasi teknologi yang dikembangkan dalam bidang finansial sehingga transaksi keuangan bisa dilakukan dengan praktis, mudah, dan efektif. Secara tidak langsung ketika masyarakat melakukan transaksi, melakukan Top-Up produk ung di salah satu perusahaan star-up, dan membeli sesuatu secara online (atau dengan bantuan sentuhan teknologi) itu sudah termasuk dalam proses akuntansi seperti yang dijelaskan di atas.

Berdasarkan peraturan BI 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik, berdasarkan media penyimpanan dasarnya, uang digital di bagi menjadi dua jenis, yaitu berbasis server (*e-wallet*) dan berbasis *chip* (*e-money*). Menurut Bank Indonesia (BI), terdapat 38 aplikasi (e-wallet) yang telah memperoleh izin resmi, alinea.id. Go-Jek, misalnya, telah menambahkan fasilitas keuangan bernama Go-Pay ke aplikasinya, menjadikannya salah satu perusahaan rintisan yang menerima pembayaran digital, Pandy dan Crowe (2017:3) mendefinisikan Dompot seluler atau dompet elektronik (e-wallet) dapat diartikan sebagai media digital atau perantara yang dapat diakses melalui perangkat seluler (smartphone) dan menyimpan aplikasi, kredensial pembayaran, kartu loyalitas, dan kupon, serta dapat digunakan untuk membuat pembayaran, sesuai dengan penjelasan definisi diatas. Pembayaran dapat dilakukan melalui internet.

Penelitian diadaptasi (zufa & Dudi Pratomo, 2020) dari penelitian dengan objek pengguna aplikasi *GO-PAY* di aplikasih *GO-JEK* di Bandung dengan 100 Responden.

Pada survei *Daily Social Research* ditahun 2019, hasilnya menunjukkan terdapat 10 *ewallet* presentasi tertinggi (yang paliang sering digunakan) di Indonesia yaitu, Go-Pay, OVO, DANA, LinkAja, DOKU, JENIUS, PAYTREN, iSAKU, SAKUKU, dan UANGKU.

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

No	Nama Dompot Digital (e-wallet)	Percent
1	Go-Pay	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-dompot-digital-di-indonesiab1ZJG9svT>

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, Go-Pay merupakan dompot digital yang menduduki urutan pertama di Indonesia, dengan presentasi 83,3% di alinea.id. Hal yang baik bahwa *GoPay* selalu menemukan cara baru untuk menggunakan sistem pembayaran mereka, dan salah satunya adalah pembayaran non-tunai.

User satisfaction sistem informasi menurut D&M (2003) adalah reaksi juga *feedback* pemakai sesudah memanfaatkan sistem. Kepuasan pengguna dengan sistem informasi adalah statistik subjektif yang menilai seberapa puas mereka dengan sistem informasi yang mereka gunakan. Menurut Urbach dan Muller (2011) kepuasan pengguna ialah dimensi evaluasi dalam menganalisis kinerja sistem informasi, oleh karena itu semakin besar derajat kepuasan pasar maka semakin baik kualitas sistem tersebut. sistem informasi Ketika penggunaan sistem informasi tidak diukur dengan intensitas penggunaan sistem, menggunakan kesenangan pengguna sebagai kriteria keberhasilan akan sangat berguna.

D&M Success Model adalah model dasar yang sering digunakan oleh para akademisi ketika mengkaji sistem informasi, terutama ketika mereka ingin mengetahui seberapa sukses sistem yang mereka cari (Eom, 2013). Model ini terdiri dari berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi. Kemampuan atau fungsionalitas sistem dalam menyampaikan informasi yang memenuhi tuntutan penggunanya disebut sebagai kualitas

sistem (*D&M Success Model, 1992*). Kualitas sistem informasi menunjukkan bahwa jika pengguna percaya bahwa memanfaatkan sistem itu sederhana, mereka akan menghabiskan lebih sedikit waktu untuk melakukannya dan akan memiliki lebih banyak waktu untuk menyelesaikan hal-hal lain yang akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Kebahagiaan pemakai meningkat ketika kualitas informasi yang di keluarkan dari sistem informasi meningkat (DeLone dan McLean, 1992).

D&M (1992) berpendapat, *information quality* didefinisikan sebagai keluaran dari sistem informasi yang dipakai, akan tetapi Seddon (1997) menyatakan kalau kualitas informasi yang dikeluarkan oleh sistem informasi berpengaruh pada bagaimana keunggulan informasi kualitas dirasakan. Pastikan bahwa semua orang yang membutuhkan informasi untuk melaksanakan prosedur mereka memenuhi kebutuhan dan harapan mereka secara teratur. Informasi dikatakan berkualitas tinggi jika memenuhi lima kriteria yang tepat:

1. Harus terhidar dari kesalahan bagi yang menerimanya, itu harus diterima tepat waktu, harus diterima tepat waktu meskipun informasi yang ketinggalan zaman (*delayed*) dan tidak boleh digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.
2. Informasi harus berharga bagi penerima agar dianggap relevan.
3. Pentingnya informasi bervariasi dari satu individu ke individu berikutnya.
4. Secara ekonomi, informasi yang dibuat lebih berharga daripada pengeluaran yang dikeluarkan.
5. Mudah, Sangat mudah untuk menemukan dan menerima informasi.

Kualitas kepuasan pelanggan mengacu pada perasaan bahagia atau kecewa individu sebagai dampak dari mengandaikan kinerja mereka atau hasil yang dirasakan dengan kinerja atau hasil yang diantisipasi dari barang atau jasa. Konsumen menjadi tidak senang jika kinerjanya jauh dari harapan. Konsumen senang jika kinerja memenuhi harapan mereka. 2018

(Sadiq dan Tjahjadi). Manfaat bersih adalah efek dari kehadiran dan penggunaan sistem informasi hanya pada kualitas kinerja pengguna, secara pribadi dan dalam organisasi, seperti peningkatan pengetahuan dan pengurangan waktu yang dihabiskan untuk mencari informasi (Jogiyanto, 2007).

Mengingat konteks di atas, fokus penelitian ini adalah pada konsumen *Go-Pay* secara keseluruhan. Dengan menggunakan layanan *Go-pay* aplikasi Go-Jek, peneliti dapat melakukan studi mereka karena layanan *Go-pay* merupakan platform digital independen dan aplikasi di industri transportasi yang saat ini mengalami pertumbuhan pesat, Go-Jek. Kebahagiaan individu dan keuntungan bersih (*Net Benefit*) dalam penggunaan layanan *Go-pay* dapat diukur dengan menggunakan teori yang menilai kepuasan pelanggan terhadap suatu teknologi. Para peneliti memilih model DeLone & McLean dalam penelitian ini karena memungkinkan mereka untuk menentukan seberapa baik sistem sistem informasi diimplementasikan dalam aplikasi, memungkinkan manajemen perusahaan Go-Jek untuk menentukan apa kekurangan aplikasi dan bagaimana mengatasinya. Rating aplikasi Go-Jek/*Go-pay* naik, dan kini berpeluang bersaing dengan aplikasi OVO yang kini menempati peringkat kedua di kategorinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan pelanggan dan manfaat bersih (*Net Benefit*), maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut:

“Analisis Kepuasan Pengguna *E-Wallet Go-Jek* Terhadap Manfaat bersih dengan Menggunakan *D & M Succes Model*”

1.2 Pertanyaan Peneliti

1. Apakah *system quality* berpengaruh signifikan kepada *user satisfaction*?
2. Apakah *Information quality* berpengaruh signifikan kepada *user satisfaction*?
3. Apakah *service quality* berpengaruh signifikan kepada *user satisfaction*?
4. Apakah *user satisfaction* berpengaruh signifikan kepada *Net Benefit*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian yang akan dicapai, berdasarkan konteks yang diberikan di atas:

1. Untuk menguraikan *system quality* kepada *user satisfaction*.
2. Untuk menguraikan *Information quality* kepada *user satisfaction*.
3. Untuk menguraikan *service quality* kepada *user satisfaction*.
4. Untuk menguraikan *user satisfaction* kepada *Net Benefit*.

1.4 Manfaat Penelitian

Temuan penelitian diperkirakan memiliki berbagai keuntungan, termasuk:

- a) Bagi Akademis.

Diperkirakan bahwa penelitian ini akan berfungsi sebagai dasar untuk penelitian masa yang akan datang di bidang-bidang seperti kendalan sistem, keandalan informasi, kenadalan layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*Net Benefit*).

- b) Bagi Perusahaan.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu pelaku usaha dalam memelihara atau meningkatkan sistem, informasi, dan kualitas layanan Go-Pay guna mendongkrak jumlah pengguna..

- c) Bagi Masyarakat.

Kajian ini dimaksudkan sebagai sumber pijakan dan informasi yang berguna bagi yang masyarakat yang membutuhkan.

1.5 Batasan Penelian

Kendala atau batasan penelitian adalah ruang lingkup peneliti yang tidak luas, dan fokus peneliti terutama menghindari kesalahan agar penelitian tidak menyimpang dari pokok

permasalahan dan memenuhi tujuan yang telah ditentukan, Oleh karena itu, ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Tempat Penelitian : Daerah Istimewa Yogyakarta
- 2) Waktu Penelitian : September – Desember 2021
- 3) Variabel Bebas (X) : *System Quality, Information Quality, Service Quality*
- 4) Variabel *Intervring* (Z) : *User satisfaction*
- 5) Variabel terkait (Y) : *Net Benefit*
- 6) Responden : Semua pengguna *Go-Jek*



BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang sudah dilaksanakan, dapat di tarik kesimpulan dari penelitian ini adalah:

- 1) Kualitas sistem berpengaruh signifikan kepada kepuasan pengguna.
- 2) Kualitas informasi berpengaruh signifikan kepada kepuasan pengguna.
- 3) Kualitas layanan berpengaruh signifikan kepada kepuasan pengguna.
- 4) Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan kepada *net benefit*.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini hanya mengikutsertakan responden dari provinsi DIY, dan peneliti tidak memperhatikan penyebaran kuesioner kepada responden yang berada diluar DIY.

5.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

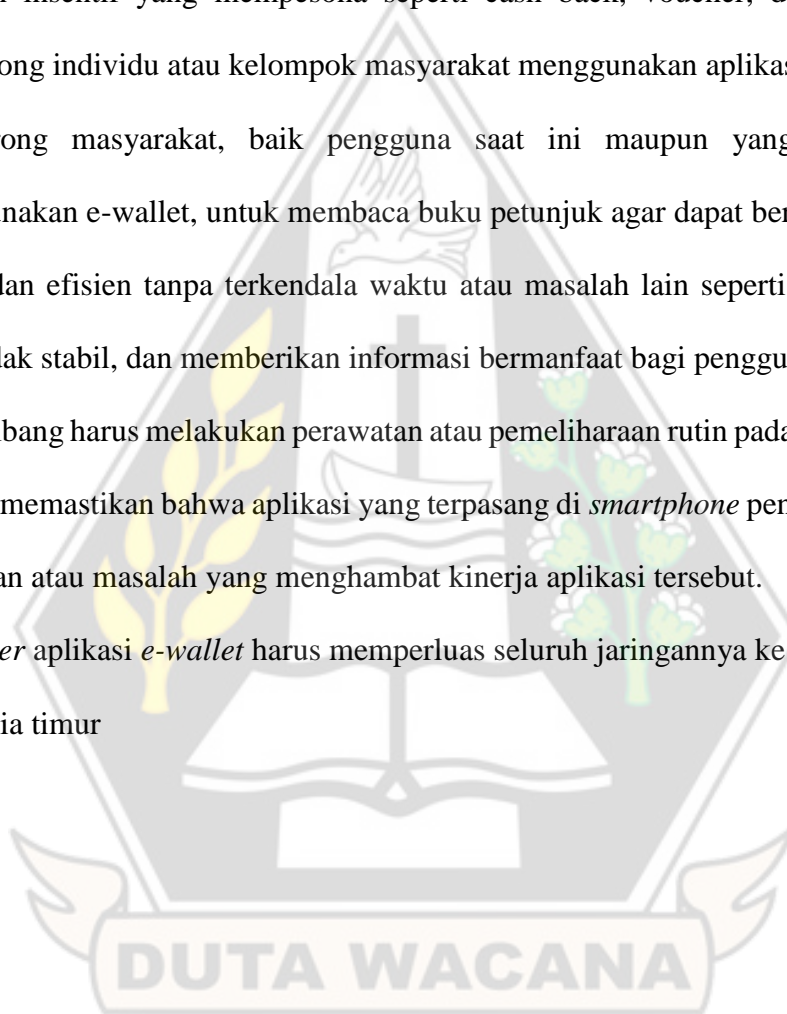
Beralaskan keterbatasan penelitian ini, terdapat berbagai saran yang dapat dikasih untuk peneliti selanjutnya guna melengkapi dan menyempurnakan penelitian dimasa mendatang, antara lain:

- 1) Menggunakan rentan waktu observasi yang lebih lama untuk menjangkau responden diluar Yogyakarta.
- 2) Memperluas dan mendiversifikasi ukuran sampel responden sehingga temuan studi secara akurat mencerminkan pemanfaatan aplikasi Go-Jek berbagi kota besar yang berada di Indonesia

5.3.1 Saran Untuk Perusahaan dan Aplikasi sejenisnya

Berikut ini adalah saran dari peneliti untuk perusahaan penyedia jasa *e-wallet* untuk meningkatkan jasa mereka di masa depan:

- 1) Membuat iklan singkat dan informatif bagi pelanggan yang masih ragu dan khawatir menggunakan *e-wallet*.
- 2) Merikan insentif yang mempesona seperti cash back, voucher, dan diskon untuk mendorong individu atau kelompok masyarakat menggunakan aplikasi *e-wallet*.
- 3) Mendorong masyarakat, baik pengguna saat ini maupun yang belum pernah menggunakan *e-wallet*, untuk membaca buku petunjuk agar dapat bertransaksi dengan lancar dan efisien tanpa terkendala waktu atau masalah lain seperti koneksi internet yang tidak stabil, dan memberikan informasi bermanfaat bagi pengguna baru.
- 4) Pengembang harus melakukan perawatan atau pemeliharaan rutin pada aplikasinya agar mereka memastikan bahwa aplikasi yang terpasang di *smartphone* pengguna bebas dari gangguan atau masalah yang menghambat kinerja aplikasi tersebut.
- 5) *developer* aplikasi *e-wallet* harus memperluas seluruh jaringannya ke daerah-daerah di Indonesia timur



DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, S. L. (t.thn.). . TRANSFORMASI EKONOMI BERBASIS DIGITAL DI INDONESIA: LahirnyaTren Baru Teknologi, Bisni, Ekonomi, dan Kebijakan di Indonesia.
- Denis Fidita Karya, A. N. (2020). Pengaruh model Delone & McLean terhadap kepuasan Pengguna Aplikasi OVO di Surabaya. *National Confernce For Ummah*, 2.
- Ghozali, I. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan. Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris.
- Ghozali, I., & Latan, h. (2014). Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan. Partial Least Square (PLS). .
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, Vol 6.
- K, A. (2020, januari 19). *Transaksi E-Commerce Indonesia Tertinggi Di Asia Tenggara*. Diambil kembali dari <https://bisnis.tempo.co/read/1150204/transaksi-ecommerceindonesia-tertinggidi-asia-tenggara/full&view=ok>.
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015). 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 5.
- Purwandani, I. (t.thn.). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan EUCS dan Model Delone and McLean. *Indonesian Journal on Software Engineering*.
- Purwati, A. A., Mustafa, Z., & Deli, M. M. (2021, Me 09). MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM IN EVALUATION OF BCA MOBILE BANKING USING DELONE AND MCLEAN MODEL. *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, Vol 2, 70-77. doi:<https://doi.org/10.37385/jaets.v2i2.217>
- 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.
- Rismayadi, A. A., Dewi, D. K., & Anshori, I. F. (2020). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SHOPEEPAYLATER MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN. *JURNAL RESPONSIF*, Vol 2.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R & D.

Wisudiawan, G. A. (2015, Desember 15). ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, Vol 2.

zufa, A., & Dudi Pratomo, S. M. (2020, agustus). KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM ANALISIS PENGARUH INFORMASI AKUNTANSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN (Studi Kasus Layanan Pembayaran Go-Pay di Aplikasi Go-Jek). *e-Proceeding of Management* , vol 7, 2819.

