

**ANALISIS SISTEM *E-WALLET* MENGGUNAKAN *D&M MODEL*  
*SUCCESS* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
(STUDI KASUS PADA *SHOPEEPAYLATER*)**

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :**

**NABRIN IVORA SILABAN**

**11190787**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**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 : Nabrin Ivora Silaban  
NIM : 11190787  
Program studi : Manajemen  
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:

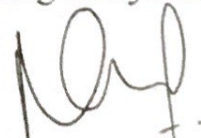
**“Analisis Sistem E-Wallet Menggunakan D&M Model Success Terhadap Kepuasan Pengguna”**

berserta 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 : 10 Januari 2023

Yang menyatakan



(Nabrin Ivora Silaban)

NIM.11190787

## **HALAMAN PENGAJUAN**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen



**Disusun oleh:**

**Nabrin Ivora Silaban**

**11190787**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS SISTEM E-WALLET MENGGUNAKAN DELONE &  
MCLEAN MODEL SUCCESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
(STUDI KASUS PADA SHOPEEPAYLATER DI DIY)**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**Nabrin Ivora Silaban**

**11190787**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan **DITERIMA** untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen Pada tanggal

15 Desember 2022

Nama Dosen

1. Dra. Insiwijati Prasetyaningsih, M.M  
(Dosen Penguji / Ketua Tim)
2. Dra. Umi Murtini, M.Si  
(Dosen Penguji)
3. Dr. Elok Pakaryaningsih, S.E., M.Si  
(Dosen Penguji / Dosen Pembimbing)

Tanda Tangan

**DU TA WACANA**

Yogyakarta,

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Bisnis

Dr. Perminas Pangeran, M.Si.,

Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

### **ANALISIS SISTEM *E-WALLET* MENGGUNAKAN *D&M MODEL* *SUCCESS* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

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

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

Yogyakarta, 05 Desember 2021



**Nabrin Ivora Silaban**

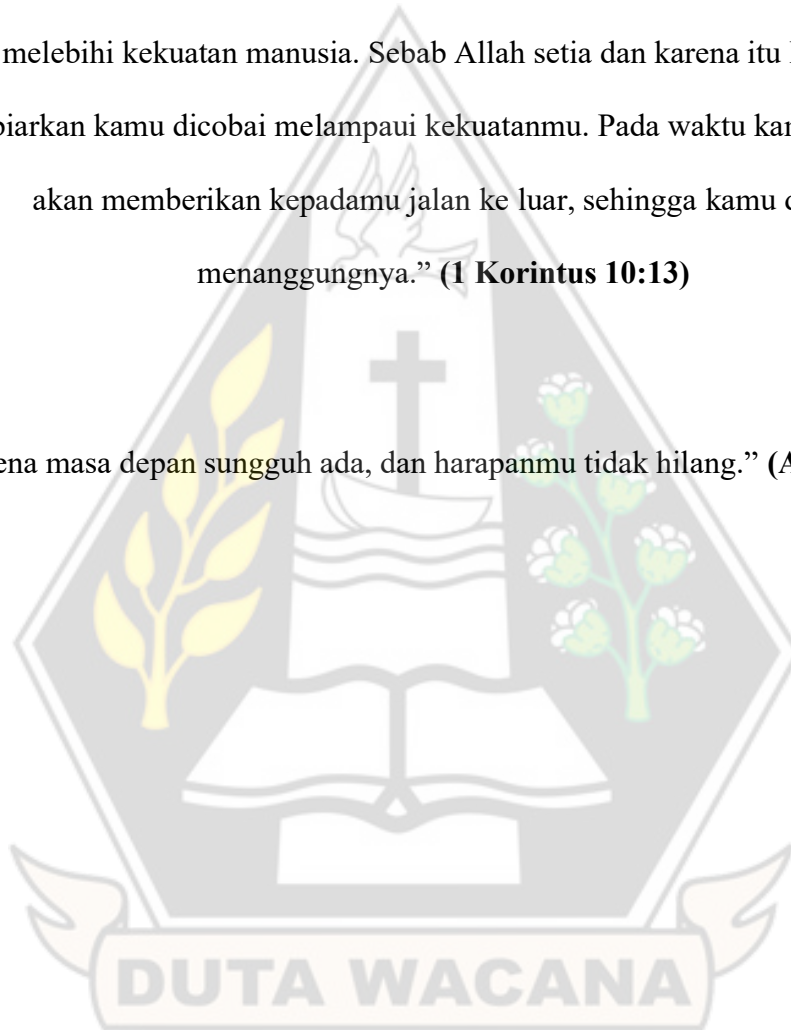
1190787

## HALAMAN MOTTO

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu.” **(1 Petrus 5:7)**

“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)**

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak hilang.” **(Amsal 23:18)**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu memberi saran dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini sehingga proses dalam pembuatan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Terima kasih kepada :

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menguatkan setiap perjalanan dalam hidup saya.
2. Kepada Mama saya Pestaria Damanik yang telah mendoakan saya, memberikan saya dukungan dan membiayai perkuliahan saya sama saat ini.
3. Kepada kakak saya Chelsy Agatha Silaban dan adik saya Ferianto Silaban yang telah memberikan saya dukungan untuk menjalankan perkuliahan saya.
4. Kepada dosen pembimbing saya Dr. Elok Prakaryaningsih, S.E., M.Si yang telah mengajari saya dalam pembuatan skripsi dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi saya kedepannya.
5. Kepada Ian Murmana Aprianto, Angga Valentino Sidauruk, dan Alby Sinto Sinaga, yang telah membantu saya dan memberikan motivasi kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai,.
6. Kepada sahabat saya dari Ni Luh Candra Dewi, Brilian Pradito, Dany Silalahi, dan Patrick Pebrian yang telah menemani saya berproses dari semester 1 hingga saat ini.

7. Kepada sahabat saya dari ABCD yang selalu mendukung, memotivasi, dan memberi penghiburan kepada saya hingga skripsi ini selesai.
8. Kepada seluruh teman saya yang membantu dalam menyebarkan dan mengisi kuesioner untuk menyelesaikan skripsi saya.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan rahmat-Nya yang begitu besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Sistem E-Wallet Dengan Menggunakan D&M Model Success Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi kasus pada Shopeepaylater)**”. Dalam menyusun skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis pada Universitas Kristen Duta Wacana. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam hal penggunaan bahasa, keterbatasan kemampuan, pengetahuan maupun penyajian. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Dalam pembuatan penyusunan skripsi ini, semoga dapat memberikan nilai dan manfaat yang baik bagi semua pihak.

Yogyakarta, 05 Desember 2022

Penulis,



Nabrin Ivora Silaban

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Pertanyaan Penelitian.....	7
I.3. Tujuan Penelitian.....	7
I.4. Manfaat Penelitian.....	8
I.5. Batasan Penelitian .....	8
<b>BAB II.....</b>	<b>9</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
2.1 Sistem Informasi .....	9
2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	10
2.3 Kualitas Sistem ( <i>System quality</i> ).....	12
2.3.1 Indikator Kualitas Sistem.....	13
2.4 Kualitas Informasi ( <i>Information quality</i> ).....	14
2.4.1 Indikator Kualitas Informasi .....	14
2.5 Kualitas Layanan ( <i>Service quality</i> ).....	15
2.5.1 Indikator Kualitas Layanan .....	16
2.6 Kepuasan Pengguna .....	17
2.6.1. Indikator Mengukur Kepuasan Pengguna.....	17
2.7 <i>Net benefits</i> (Manfaat – Manfaat Bersih) .....	18
2.7.1 Indikator Mengukur <i>Net benefits</i> .....	18
2.8 Teori Konfirmasi Harapan (Expectation – Confirmation Theory) .....	19
2.9 Penelitian Terdahulu .....	21
2.10 Hipotesis Penelitian .....	22

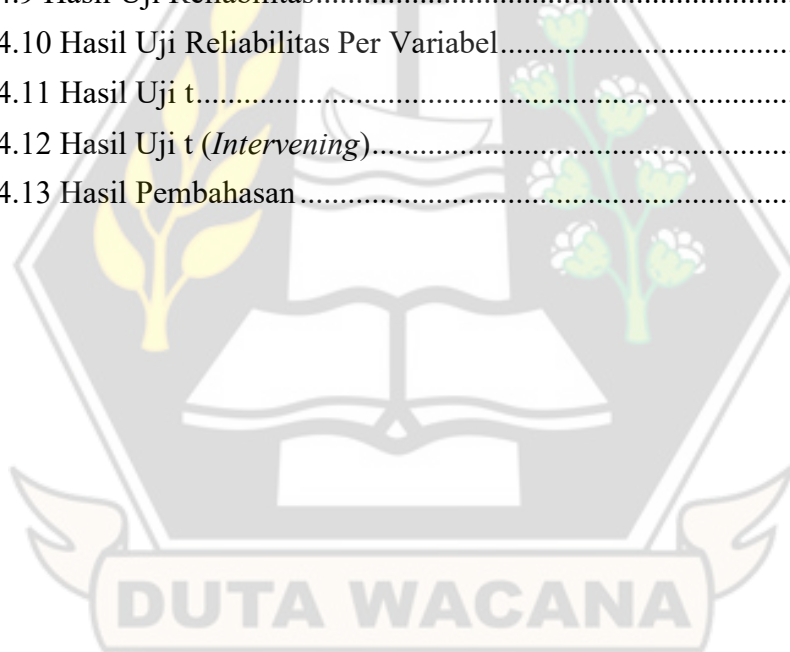
2.11 Kerangka Berfikir .....	22
2.11.1 Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna.....	22
2.11.2 Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.....	23
2.11.3 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.....	23
2.11.4 Hubungan Kepuasan Pengguna dan <i>Net benefits</i> .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Metode Penelitian .....	25
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel .....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4 Variabel Penelitian.....	26
3.5 Indikator Penelitian .....	27
3.6 Pengukuran Variabel.....	28
3.7 Metode Analisis Data.....	29
3.7.1 Uji Validitas .....	29
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	30
3.7.4 Uji t.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Analisis Deskriptif .....	32
4.1.1 Jenis Kelamin.....	33
4.1.2 Usia .....	34
4.1.3 Pekerjaan.....	35
4.1.4 Penghasilan Perbulan .....	36
4.1.5 Pendidikan Terakhir.....	37
4.1.6 Domisili .....	38
4.2 Uji Kualitas Data .....	39
4.2.1 Uji Validitas .....	39
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	40
4.3 Uji Hipotesis .....	42
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
4.3.2 Uji t.....	42
4.4 Hasil Pembahasan .....	44
4.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	45
4.4.2 Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	46
4.4.3 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	46
4.4.4 Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Net Benefits</i> .....	47

<b>BAB V PENUTUP DAN SARAN.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	49
5.3 Saran .....	49
5.3.1 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	49
5.3.2 Saran Untuk Perusahaan .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN .....	53



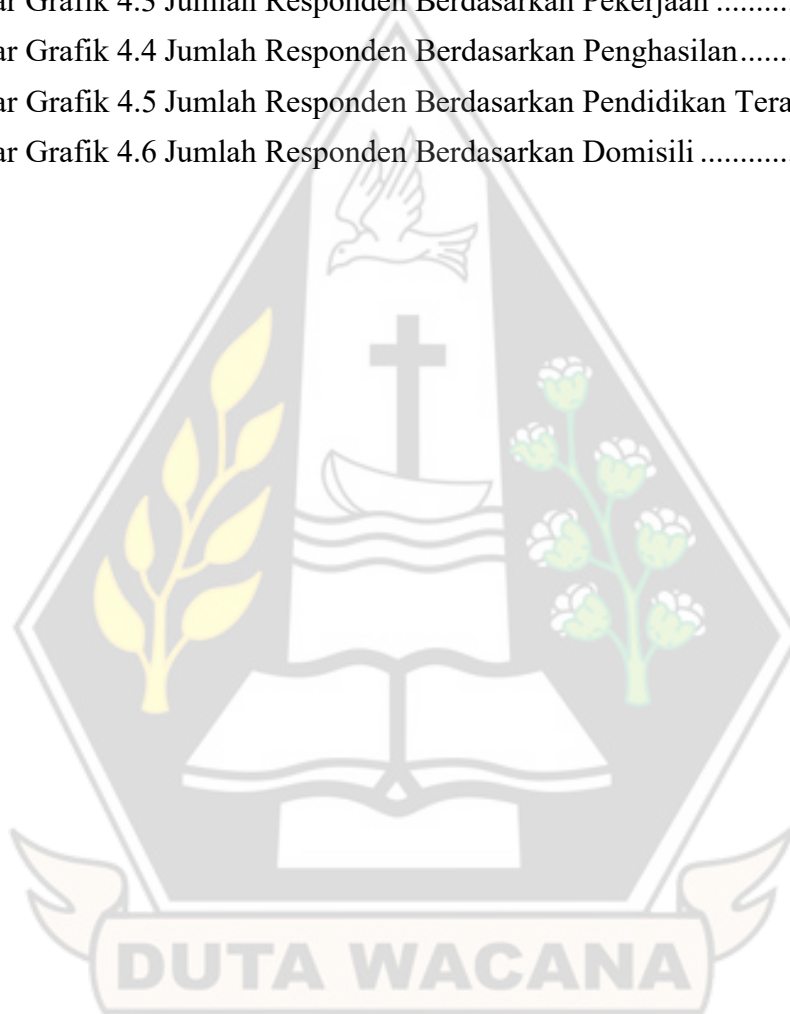
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persaingan Layanan <i>Paylater</i> di Indonesia.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 4.1 Perhitungan Jumlah Sampel.....	32
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	36
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili .....	38
Tabel 4.8 Uji Validitas.....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Per Variabel.....	41
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji t ( <i>Intervening</i> ).....	43
Tabel 4.13 Hasil Pembahasan.....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persaingan <i>Paylater</i> di Indonesia pada 2021 .....	4
Gambar 2.1 <i>Model DeLone &amp; McLean Success 1992</i> .....	10
Gambar 2.2 <i>Model DeLone &amp; McLean Model Success 2003</i> .....	12
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir .....	22
Gambar Grafik 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar Grafik 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	34
Gambar Grafik 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Gambar Grafik 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan.....	36
Gambar Grafik 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
Gambar Grafik 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian .....	53
Lampiran II Uji Data Deskriptif Responden.....	54
Lampiran III Uji Validitas, Reliabilitas & rhitung.....	56
Lampiran IV Uji t.....	58
Lampiran V Data Responden.....	66



**ANALISIS SISTEM *E-WALLET* MENGGUNAKAN *D&M MODEL*  
*SUCCESS* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

**(Studi Pada Kasus *Shopeepaylater*)**

**Nabrin Ivora Silaban**

**11190787**

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Email : [silabannabrin@gmail.com](mailto:silabannabrin@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Fintech* menjadi alternatif layanan keuangan karena efisien dan menjangkau lebih luas. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna *Shopeepaylater* di Yogyakarta menggunakan Model DeLone & McLean dengan melihat pengaruh variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap variabel terkait yaitu kepuasan pengguna melalui variabel *intervening* yaitu *net benefits* apakah signifikan. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner 160 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS *Statistics* 25. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan kuesioner *valid* dan reliabel. Hasil uji t secara parsial variabel bebas signifikan terhadap variabel terikat.

**Keywords** : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, *Net benefits*, dan *Shopeepaylater*.



# ANALYSIS OF E-WALLET SYSTEM USING D&M MODEL SUCCESS ON USER SATISFACTION

(Study On Shopeepaylater Case)

**Nabrin Ivora Silaban**

**11190787**

Business Faculty Program Study Management

Duta Wacana Christian University Yogyakarta

Email : [silabannabrin@gmail.com](mailto:silabannabrin@gmail.com)

## ABSTRACT

*Fintech is an alternative financial services because it is efficient and reaches a wider range. This study aims to analyze Shopeepaylater user satisfaction in Yogyakarta using the DeLone & McLean Model by looking the effect of independent variables, namely system quality, information quality and service quality on the related variables, namely user satisfaction through the intervening variable, namely net benefits are significant. Primary data was obtained by distributing questionnaires 160 respondents. Data processing was carried out using IBM SPSS Statistics 25. The results of the validity and reliability tests showed that the questionnaire was valid and reliable. The results of the t test partially independent variables are significant to the dependent variable. The results of the f test simultaneously are significant independent variables to the related variables.*

*Keywords : System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Net benefits, and Shopeepaylater.*

**DUTA WACANA**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Era digital sekarang, internet adalah hal penting bagi manusia dan saat ini manusia mengandalkan *smartphone*. Perkembangan internet memudahkan untuk menerima informasi dan dapat menciptakan kedekatan dengan orang yang jauh dari kita. Pengguna internet juga semakin meningkat dari masa ke masa. Pesatnya perkembangan teknologi sangat sangat berguna dalam kehidupan saat ini di berbagai bidang seperti pendidikan, ekonomi, sosial dan budaya. Pada era modern saat ini orang-orang menggunakan *smartphone* tidak hanya untuk berkomunikasi saja melainkan dapat melakukan banyak hal seperti bertransaksi secara *online* karena dianggap lebih praktis. *Financial Technology* atau lebih dikenal dengan *Fintech* menjadi alternatif bagi bagi layanan keuangan yang lebih efisien dan menjangkau lebih luas. Perkembangan pembayaran digital atau uang elektronik pada saat ini semakin meningkat penggunaannya karena lebih efisien.

Objek penelitian adalah pengguna aplikasi Shopee di Yogyakarta. Shopee adalah aplikasi jual beli *online* di *smartphone* sehingga lebih praktis. Shopee memiliki kantor pusat yang terletak di Singapura dibawah *Sea Limited* (Garena) oleh Forest Li (2009). Tahun 2015, Shopee beroperasi di Singapura, lalu Shopee memutuskan untuk memperluas ke negara lain termasuk Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam dan Filipina. Shopee dipimpin Chris Feng yang sebelumnya adalah mantan karyawan perusahaan *Rocket Internet* yang mengelola Zalora dan Lazada.

Pertama kali Shopee diluncurkan berbasis *consumer to consumer* (C2C).

Saat ini, Shopee sedang mengalami transformasi *business to consumer* (B2C) setelah keberadaan *Shopee Mall*, karena menggunakan *e-commerce* dari merk – merk ternama. Shopee juga mempromosikan penjualan makanan dengan nama *Shopeefood* yang bersaing dengan *Gofood* dan *Grabfood* pada April 2020.

Pada Desember 2017, *The Asian Parent* melakukan *survey* terhadap konsumen Indonesia, yang menemukan bahwa Shopee adalah *platform* belanja nomor satu (73%), lalu Tokopedia (54%), Lazada (51%), dan Instagram (50%). Shopee juga memberikan berbagai diskon dan gratis ongkos kirim yang membuat banyak orang menyukainya. Metode pembayaran yang digunakan saat menggunakan Shopee juga sangat beragam seperti *shopeepay*, *ShopeePayLater* (Beli dulu bayar belakangan), COD (*Cash On Delivery*), *Transfer Bank*, Kartu Kredit/Debit, Indomaret, Alfamart, dan OneKlik. Saat ini, metode pembayaran yang paling populer adalah *ShopeePayLater*.

Peraturan Bank Indonesia No 20/6/PBI/2018 tentang *E-money*, dapat disebut *e-money* apabila memenuhi unsur diterbitkan berdasarkan nilai uang yang disetorkan sebelumnya kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam *server* atau *chip*; dan nilai uang elektronik dikelola oleh penerbit bukan simpanan seperti pada undang – undang perbankan.

Uang elektronik dibedakan menjadi dua berdasarkan media penyimpanannya, yaitu berbasis *server* (*e-wallet*), yaitu uang elektronik yang memiliki media penyimpanan berupa aplikasi pada *smartphone* dan berbasis *chip* (*e-money*), yaitu uang elektronik yang memiliki media penyimpanan berupa *chip* yang ditanam pada kartu.

*Fintech Lending* (Pinjaman *Online*) adalah pencetus layanan keuangan

dengan mempertemukan pemberi dan penerima pinjaman untuk secara langsung melakukan perjanjian pinjaman berbasis teknologi dalam mata uang rupiah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengumumkan bahwa per 25 Oktober 2021, terdapat total 104 penyedia *fintech lending* berlisensi dan terdaftar, salah satunya adalah *ShopeePayLater*.

Hasil dari survei *Daily Social Financial Technology Report 2021* terhadap 1.500 responden. Uang elektronik merupakan teknologi keuangan dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia yaitu 53,7% responden. Fitur *paylater* banyak diminati sejak pandemi Covid-19. Fitur *fintech lending* yang digunakan seperti *ShopeePayLater*, *GopayLater*, Kredivo, Akulaku, *TravelokaPayLater*, Indodana, *Home Credit*, dan lainnya.

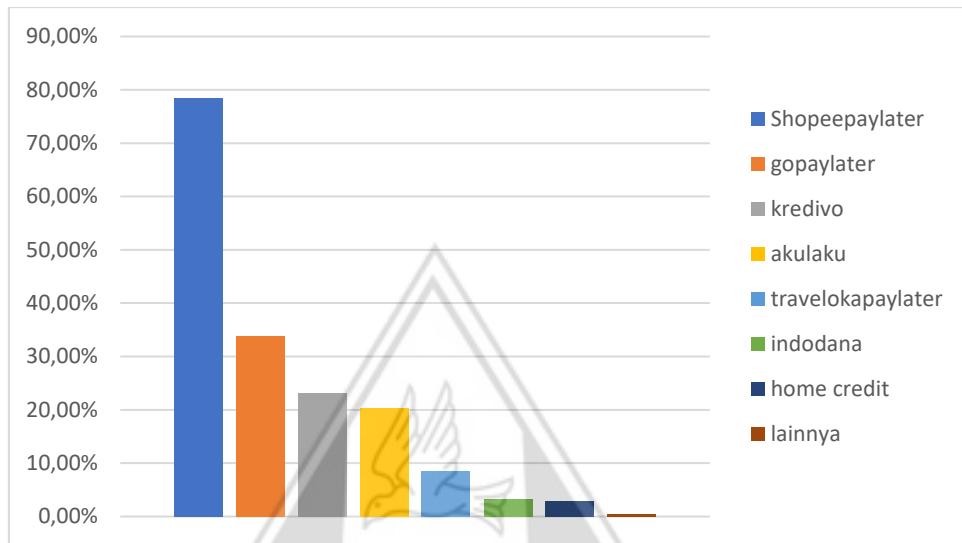
Tabel 1.1  
Persaingan Layanan Paylater di Indonesia pada 2021

No	Nama	Nilai
1	<i>ShopeePayLater</i>	78,4%
2	<i>GopayLater</i>	33,8%
3	Kredivo	23,2%
4	Akulaku	20,4%
5	<i>TravelokaPayLater</i>	8,6%
6	Indodana	3,3%
7	<i>Home Credit</i>	2,8%
8	lainnya	0,4%

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/shopee-paylater-layanan-paylater-paling-banyak-digunakan-pada-2021>

Gambar 1.1

Persaingan *Paylater* di Indonesia pada 2021



Sumber: Dokumentasi pribadi (2022)

Hasil survei menunjukkan mayoritas konsumen menggunakan layanan *ShopeePayLater* dengan presentase 78,4%. *ShopeePayLater* selalu meminta ide baru untuk fitur yang ditawarkan.

*ShopeePayLater* adalah metode pembayaran yang menggunakan metode membeli barang kemudian membayar dibulan berikutnya atau metode pembayaran cicilan dengan jangka waktu tertentu. PT Commerce Finance menawarkan fitur *Shopeepaylater* di aplikasi Shopee yang diawasi penuh oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Pembayaran *ShopeePayLater* dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti *transfer* bank, sedangkan yang tidak memiliki rekening bank dapat melakukannya melalui kasir *minimarket*, bagi yang memiliki saldo *Shopeepay* juga dapat membayar melalui *Shopeepay*, Shopee juga menawarkan kemudahan kepada para penggunanya dengan menawarkan *voucher* Shopee untuk mengurangi jumlah pembayaran.

Namun jika Anda terlambat membayar tagihan, akan dikenakan denda

atau biaya keterlambatan. Berbelanja dengan *ShopeePayLater* menarik perhatian pengguna aplikasi Shopee. Sejak 2020, bunga pinjaman awal *ShopeePayLater* meningkat dari 0% menjadi 2,95% per bulan. *Shopeepaylater* menawarkan opsi jatuh tempo satu, tiga, enam dan dua belas bulan. Shopee juga menawarkan *limit* pinjaman terbatas hanya Rp750.000 tergantung seberapa *loyal* pengguna ke Shopee, dan ada juga yang mendapatkan *limit* pinjaman hingga Rp10.000.000 atau lebih. *Limit* yang ditawarkan oleh Shopee hanya berlaku untuk belanja *online*, bukan *limit* yang dapat dibayarkan untuk tujuan selain belanja.

Model DeLone & McLean memiliki variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan sistem. Kualitas sistem dikenal sebagai faktor penentu keberhasilan yang mempengaruhi penggunaan teknologi, yang menunjukkan kualitas dari sistem informasi yang menentukan sikap pengguna sistem informasi. Semakin tinggi nilai variabel, maka semakin tinggi kualitas sistem dari sudut pandang pengguna. Kualitas informasi mengacu pada nilai, kegunaan dan pentingnya informasi yang diperoleh dengan menggunakan sistem informasi, apakah berguna, nyata dan akurat. Semakin tinggi nilai variabel, maka semakin baik kualitas informasi dari sudut pandangan pengguna. Kualitas Layanan sebagai faktor yang menentukan kepuasan pengguna. Kualitas layanan mengkaji bagaimana layanan yang diberikan, apakah memenuhi harapan konsumen. Kualitas kepuasan pelanggan merupakan *feedback* dari pengguna sistem informasi. Dalam konteks teknologi saat ini, kepuasan pengguna menjadi penentu keberlanjutan sistem berdasarkan yang dirasakan pengguna.

Latar belakang penelitian ini objek penelitian adalah pengguna fitur *ShopeePayLater* pada generasi Z (1996-2009). Alasan penulis menggunakan

*ShopeePayLater* untuk penelitian karena *ShopeePayLater* merupakan fitur yang sangat menarik dan salah satu fitur aplikasi *e-commerce* yang sangat diminati masyarakat. Selain itu penulis memilih Model DeLone & McLean karena dapat mengetahui pengaruh sistem informasi pada *ShopeePayLater* sehingga *ShopeePayLater* dapat mengetahui apa saja kelemahan *ShopeePayLater* dan dapat bersaing dengan aplikasi lain seperti *Gopaylater*, *Akulaku*, *Kredivo* .

Adanya fintech ini akan memudahkan masyarakat dalam menerapkan perilaku manajemen keuangan. Saat pandemi Covid19 ini masyarakat semakin banyak yang memilih menggunakan fintech dikarenakan fintech memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan keuangan walau dari rumah.

Pembayaran yang dilakukan dengan memanfaatkan fintech memiliki potensi terhadap pola perilaku penggunaanya dalam mengelola keuangan. Mekanisme pembayaran yang berbeda seperti teknologi pembayaran dapat berdampak terhadap perilaku belanja konsumen. Hal ini dapat berdampak secara langsung bahkan memengaruhi psikologi konsumsi maupun persepsi terkait teknologi pembayaran bagi konsumen (See-To dan Ngai, 2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Becker (2017), menunjukkan bahwa fintech dapat meningkatkan tabungan rumah tangga yang mana tabungan termasuk dalam perilaku manajemen keuangan. Sedangkan pada penelitian pekerjaan Mukti et al. (2022), menunjukkan bahwa fintech payment memiliki pengaruh positif terhadap perilaku keuangan karena pemahaman dan pemanfaatan fintech yang dilakukan secara maksimal. Selain itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Erlangga and Krisnawati (2020), menunjukkan bahwa financial technology payment juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku manajemen keuangan mahasiswa.

## I.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *ShopeePayLater*?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *ShopeePayLater*?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *ShopeePayLater*?
4. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *Net benefits* pada *ShopeePayLater*?

## I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *ShopeePayLater*.
2. Menganalisis kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *ShopeePayLater*.
3. Menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *ShopeePayLater*.
4. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap *Net benefits* pada *ShopeePayLater*.



#### **I.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, antara lain :

##### **A). Bagi Akademis**

Dengan bantuan penelitian yang telah dilakukan diharapkan dijadikan sebagai acuan untuk mahasiswa dalam pengembangan ilmu mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan *ShopeePayLater* dengan melihat kepuasan pengguna pada perusahaan.

##### **B). Bagi Perusahaan**

Diharapkan dengan adanya penelitian yang dilakukan, perusahaan dapat menjaga kepuasan pengguna dengan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan *e-wallet ShopeePayLater* untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna sistem.

#### **I.5. Batasan Penelitian**

Tujuan dari batasan penelitian supaya tidak menyimpang dari pokok perumusan masalah agar dapat memberikan pemahaman seperti yang diharapkan, maka batasan penelitian adalah :

- 1). Tempat Penelitian : Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 2). Waktu Penelitian : Oktober – November 2022.
- 3). Variabel Bebas (X) : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan.
- 4). Variabel Terkait (Y) : Kepuasan pengguna.
- 5). Variabel *Intervening* (Z) : *Net benefits*.
- 6). Responden : Generasi Z pengguna *e-wallet ShopeePayLater*.

## **BAB V**

### **PENUTUP DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Kualitas informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. Kepuasan pengguna memiliki dampak yang signifikan terhadap *net benefits*.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian menggunakan responden dari Yogyakarta dengan periode penelitiannya Oktober–November 2022.

#### **5.3 Saran**

##### **5.3.1 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat saran bagi penelitian selanjutnya untuk melengkapi dan menyempurnakan penelitian selanjutnya, yaitu:

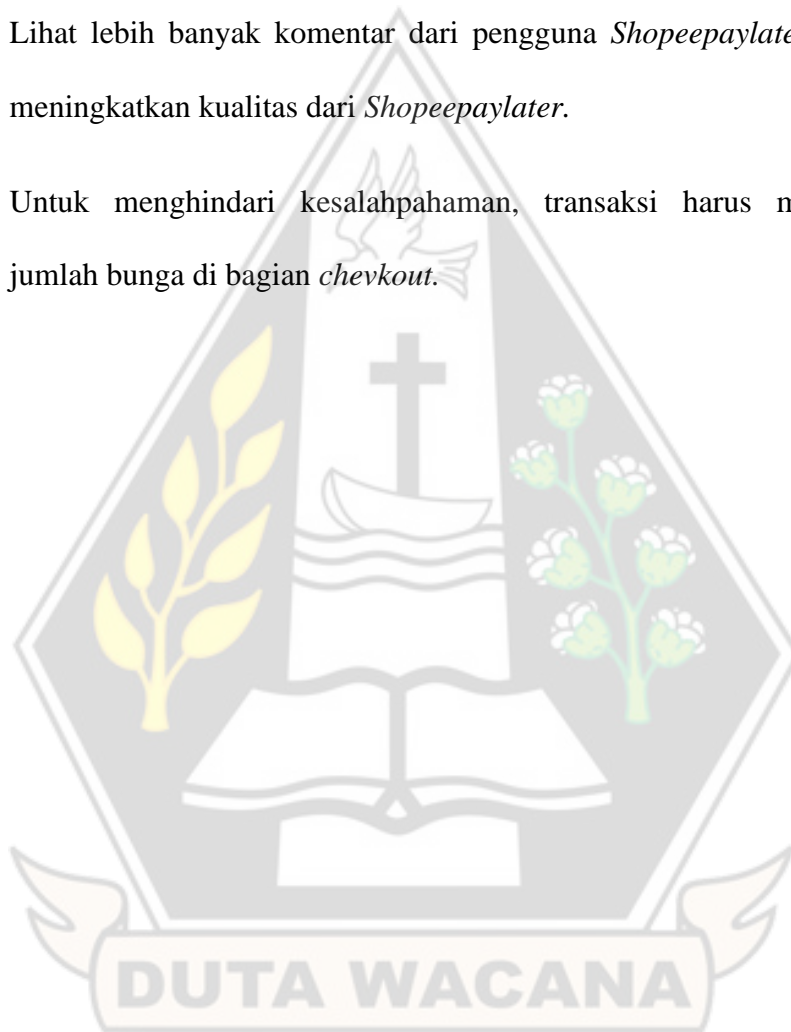
1. Menggunakan jangka waktu yang lebih lama untuk menjangkau responden yang berada di luar Yogyakarta.
2. Memperluas dan memperbanyak sebaran responden sehingga hasil survei dapat mewakili pengguna *e-wallet Shopeepaylater* di beberapa kota besar di

Indonesia.

### 5.3.2 Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mempunyai beberapa saran untuk *Shopeepaylater* untuk perbaikan kedepannya:

1. Lihat lebih banyak komentar dari pengguna *Shopeepaylater* guna untuk meningkatkan kualitas dari *Shopeepaylater*.
2. Untuk menghindari kesalahpahaman, transaksi harus mencantumkan jumlah bunga di bagian *chevkout*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. M. (2022, 12 1). *databooks*. (A. Mutia, Editor) From Katadata Media Network:  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/shopee-paylater-layanan-paylater-paling-banyak-digunakan-pada-2021>
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (n.d.). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 9-30. Retrieved December 23, 2014 from <http://www.tandfonline.com/loi/mmis20>
- DJPb, R. (2022, Agustus 31). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada KPPN Gorontalo. *Artikel*. From <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/gorontalo/id/data-publikasi/artikel/2920-pengaruh-kualitas-sistem,-kualitas-informasi-dan-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-pengguna-sakti-pada-kppn-gorontalo.html>
- Irfan, M. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran Briva Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. *Thesis*.
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (n.d.). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean.
- Mardiana, S., Aprianingsih, A., & Tjakraatmadja, 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*, 172-182. From [www.econjournals.com](http://www.econjournals.com)
- Mustikasari, N. W. (n.d.). Minat Penggunaan Sistem Informasi Electronic Commerce: Pendekatan Dekomposisi Model Kesuksesan DeLone dan McLean.
- Rismayadi, A. A., Dewi, D. K., & Anshori, F. I. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Shopeepaylater Menggunakan Model DeLone & McLean. *Jurnal Responsif*.

- Saputro, P. H., Budiyanto, D., & Santoso, A. J. (2015, Mei). Model DeLone and McLean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2. From <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/sji>
- Sari, D. P., Rosita, R., & Pratiwi, F. A. (n.d.). HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PENGGUNA DAN NET BENEFITS PENGGUNA SIMRS.
- Sari, D. P., Rosita, R., & Pratiwi, F. A. (n.d.). Hubungan Antara Pengguna Dengan Net Benefit Pengguna SIMRS.
- Sarumaha, D., & Tambotih, J. J. (2021, Oktober 18). Evaluasi Penerimaan Fintech Berdasarkan Model DeLone-McLean dan Penerimaan Teknologi. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 07, 199-210. Retrieved Januari 29, 2022 from <http://teknosi.fti.unand.ac.id/>
- Satriyono, G., Rukmini, M., Pratiwi, E., & Kristina, N. D. (2022). Analisa Kepuasan Pengguna ShopeePalater Menggunakan Model DeLone & McLean. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3 (5).
- Sonia, A. (2021, Agustus). Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran ShopeePalater "Bayar Nanti" Terhadap Perilaku konsumtif Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Dalam Perspektif Bisnis Syariah. *Skripsi*, 2, 191 - 197.
- Wahyuni, T. (2011). Uji Empiris Model DeLone dan McLean Terhadap Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). *Jurnal BPPK*, 2.
- wikipedia*. (2022, Februari 18). From <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee>