

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat, menuntut manusia untuk mengikuti perkembangannya. Salah satu perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat dirasakan dan diakui keberadaannya yaitu *financial technology*. Sejak pandemi awal tahun 2020, *financial technology* menjadi salah satu alternatif dalam transaksi guna mencegah penularan virus corona sebagaimana yang telah diimbau oleh *World Health Organization* (WHO). Meski pandemi telah berakhir, nyatanya penggunaan *financial technology* ini semakin diminati oleh masyarakat hingga saat ini. Kemajuan dan perkembangan *financial technology* di era digital seperti sekarang ini cenderung membawa kebiasaan baru dalam hal penggunaan uang, dimana *financial technology* telah mengubah habit masyarakat terutama kaum muda, yang sebelumnya melakukan pembayaran tunai menjadi pembayaran non-tunai (*cashless*).

Transaksi digital semakin menjadi tren di kalangan masyarakat Indonesia baik di perkotaan maupun di pedesaan. Sebagai alat transaksi pembayaran yang dinilai lebih efektif, transaksi digital menjadi salah satu penggerak pertumbuhan ekonomi. Pada tahun 2022, nilai transaksi uang elektronik naik sebesar 30,84% jika dibandingkan dengan tahun 2021 pada periode yang sama sehingga transaksi digital pada tahun 2022 mencapai Rp. 399,6 triliun, hal tersebut diungkapkan oleh Bank Indonesia. Meningkatnya nilai transaksi ini ditopang oleh naiknya penerimaan dan

kecenderungan masyarakat dalam berbelanja online. Berkembangnya transaksi ekonomi dan keuangan digital yang semakin cepat juga disebabkan oleh luas dan kemudahan sistem pembayaran digital dan cepatnya digital banking (Wisnubroto, 2023).



**Gambar 1. 1**

### **Penggunaan Platform Pembayaran Digital di Indonesia**

**Sumber : DataIndonesia.id**

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Jakpat terhadap 2.908 responden yang berusia 15-44 tahun di seluruh Indonesia pada semester 1/2022, sebanyak 52% responden telah menggunakan layanan pembayaran digital. Presentase tersebut meningkat sebanyak 12% dari tahun sebelumnya yang hanya 40%. Dompot digital digunakan untuk pembayaran digital oleh 94% responden, sedangkan *mobile banking* digunakan oleh 54% responden dan yang menggunakan keduanya sebanyak 48% responden. Pada survei tersebut, 94% responden lebih memilih untuk menggunakan dompet digital, dan 54% responden yang memilih

menggunakan layanan *mobile banking*. Penggunaan dompet digital antar generasi tidak berbeda jauh. Hasil survei menunjukkan bahwa generasi milenial lebih banyak menggunakan dompet digital dengan presentase 91%, diposisi kedua diduduki oleh generasi X dengan presentase 90% dan disusul oleh generasi Z dengan presentase 88% (Sadya, 2022).

Dompet digital atau yang dikenal *e-wallet* merupakan bagian dari *financial technology* yang memanfaatkan teknologi NFC (*Near Field Communication*) pada sistem pembayaran, pembayaran dengan teknologi barcode, serta teknologi pembayaran dengan menggunakan *One Time Password* (OTP) atau memakai token yang telah dibesarkan di Indonesia. Terdapat beberapa aplikasi dompet digital yang dapat memudahkan transaksi yang ada di Indonesia, antara lain *Gopay*, *Dana*, *Shopeepay*, *Ovo* dan *LinkAja* (Nurfadila et al., 2020).

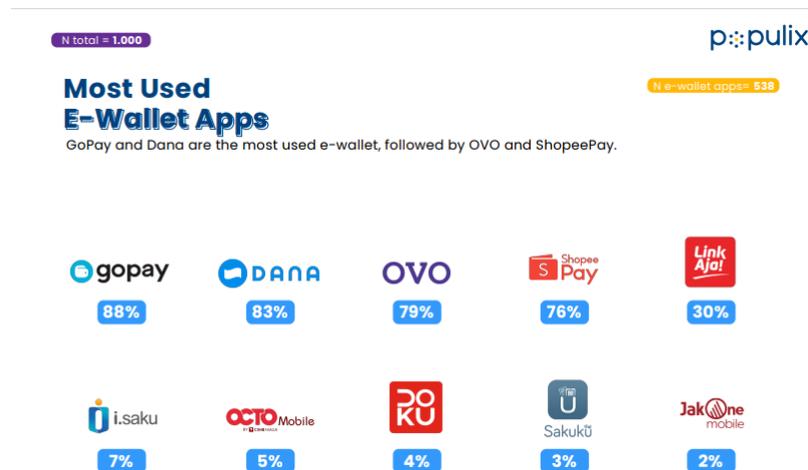
Belanja *online* menjadi faktor utama untuk menggunakan dompet digital, selain untuk belanja *online* dompet digital juga dapat digunakan untuk pembayaran di minimarket, supermarket, restaurant dan toko-toko yang menerima pembayaran secara digital. Selain digunakan untuk pembayaran belanja *online* maupun *offline*, fitur-fitur dompet digital memudahkan para pengguna untuk melakukan pengecekan tagihan dan pembayaran tagihan listrik, PDAM, Pendidikan, PBB bahkan pengguna dapat membayar zakat dan bersedekah. Fitur transfer yang ada di dompet digital juga memudahkan pengguna untuk menstransfer uang, baik antar sesama pengguna maupun transfer ke nomor rekening bank. Selain mudah digunakan, fitur transfer yang ada di dompet digital tertentu memberikan layanan biaya gratis transfer dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Berbicara mengenai perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat pada *financial technology* menjadi sebuah tantangan baru. Meski teknologi informasi tersebut dapat mengakses layanan keuangan masyarakat, nyatanya serangan siber terus mengalami peningkatan. Serangan siber merupakan konsekuensi logis dari berkembangnya era teknologi informasi. Serangan siber tersebut berupa kriminalitas siber, *botnets*, serangan terhadap institusi finansial keuangan, penyebaran *Multi-Purpose Malcode*, aktivitas siber yang disponsori oleh negara, dan aktivitas *hacking*.

Berdasarkan laporan *Check Point's Threat Intelligence Report*, pada Q3 2022 kawasan Asia dinobatkan sebagai kawasan dengan serangan siber terbanyak. Dalam laporan tersebut tiap organisasi mengalami serangan mingguan rata-rata 1.778 serangan. Indonesia menduduki peringkat ke lima secara global dan Indonesia menjadi negara yang paling berisiko di kawasan Asia Tenggara dalam hal serangan siber pada bulan Oktober 2022. Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) mengemukakan bahwa pada tahun 2022, kasus serangan siber di Indonesia yang didominasi *ransomware* dan *malware* mencapai 100 juta kasus yang setiap harinya terjadi 14 juta serangan, dan paling tinggi di bulan April 2022. *Check Point Research* mengungkapkan bahwa pada tahun 2022 serangan siber di sektor jasa keuangan global meningkat sebesar 40% (Suryo, 2022). Berdasarkan laporan *Check Point Technologies Ltd* yang merupakan salah satu penyedia solusi keamanan siber global, sektor perbankan dan jasa keuangan menempati peringkat kedua target terbanyak dari ancaman kejahatan siber di Indonesia (Catriana, 2022).

Data Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) menunjukkan bahwa pada tahun 2020, 23% dari total serangan siber di Indonesia terjadi di sektor keuangan. Total kerugian akibat dari serangan siber tersebut mencapai Rp. 246,5 miliar dan dari sisi nasabah tercatat kerugian sebesar Rp. 11,8 Miliar (Kominfo, 2022). Pada tahun 2021, serangan siber yang terjadi pada 10 besar industri, sebanyak 22,4% terjadi pada industri keuangan dan asuransi atau menempati peringkat kedua setelah manufaktur 23, 2%. Jika dirinci sebanyak 70% serangan siber dialami perbankan, 16% perusahaan asuransi dan 14% sektor keuangan lainnya (OJK, 2022), hal ini menunjukkan bahwa kualitas *financial technology* di Indonesia masih sangat rendah.

PT Airpay International Indonesia merupakan perusahaan yang berkembang dibawah naungan Sea Group (layanan finansial digital). Salah satu produk yang dimiliki oleh PT Airpay International Indonesia yaitu uang elektronik dengan merek dagang *ShopeePay*. *ShopeePay* merupakan dompet digital yang mempunyai fitur layanan uang elektronik sebagai metode pembayaran digital baik di aplikasi Shopee maupun offline di merchant Shopee dan dapat menyimpan pengembalian dana untuk transaksi berikutnya. Hingga saat ini, *ShopeePay* mengakomodasi berbagai kebutuhan terkait *cashless* dan *mobile payment*, selain itu *ShopeePay* juga kini menghadirkan metode pembayaran QRIS, transfer antar bank, *Spaylater* dan Spinjam. Sebagai salah satu alternatif metode pembayaran nontunai, *ShopeePay* juga memberikan layanan pembayaran digital yang mudah, aman, dan memuaskan. (Indonesia, 2020)



**Gambar 1. 2**

### **Dompot digital yang banyak digunakan di Indonesia**

**Sumber : (Populix, 2022)**

Badan survei ternama Populix melakukan survei mengenai dompot digital terhadap 1000 responden. Hasil survei tersebut menyatakan bahwa *Gopay* berada di peringkat pertama dengan presentase 88%, lalu disusul oleh *Dana* 83%, kemudian *Ovo* sebanyak 79%, dan *ShopeePay* dengan presentase 76%. Survei tersebut dilakukan diberbagai daerah seperti Greater Jakarta, Bandung, Surabaya, Semarang, Medan, other city in Java, dan other city Indonesia.

Dibalik kecanggihannya fitur-fitur yang ada pada *ShopeePay* tersebut dilansir dari media konsumen, meski berada di posisi ke empat ternyata masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh para penggunanya. Kendala yang dirasakan oleh pengguna yaitu ketika *top-up* saldo, tetapi setelah *top-up* saldo *ShopeePay* tidak bertambah, baik *top-up* di minimarket maupun melalui rekening bank. Tidak hanya itu, fitur transfer ke rekening bank yang juga dimanfaatkan oleh para

pengguna *ShopeePay*, masih terdapat kendala seperti status transfer berhasil namun setelah dilakukan pengecekan ke rekening bank uang tidak masuk ke rekening, dan lambannya proses transfer yang memakan waktu yang cukup lama. Kendala-kendala tersebut dapat disebabkan oleh sistem yang kurang baik maupun ulah dari manusia. Dari beberapa kasus tersebut menurut para pengguna *ShopeePay*, dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pihak Shopee masih kurang melayani para konsumennya dan proses penanganan masalah-masalah tersebut memakan waktu yang lama. Kendala-kendala tersebut akan berdampak pada menurunnya kepuasan pengguna dan menghindari penggunaan berkelanjutan. Hal ini bertolak belakang dengan pengertian *financial technology* itu sendiri dan misi dari Sea Company, untuk membuat kehidupan yang lebih baik bagi para konsumen dan juga usaha kecil melalui teknologi yang menyediakan layanan pembayaran digital mudah, aman dan memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, peneliti melihat adanya fenomena terkait *financial technology* di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang sudah menerapkan pembayaran Uang Kuliah Tunggal menggunakan *ShopeePay*, dan mesin penjual makanan otomatis, hal tersebut cenderung membuat mahasiswa menggunakan berbagai layanan yang disediakan oleh *ShopeePay* seperti fitur pembayaran, fitur QRIS dan fitur transfer. Kecenderungan penggunaan *ShopeePay* di kalangan mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung ini merupakan bagian mengidentifikasi kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay*.

Menurut Rukmiyati dan Budiarta (2016), dalam (Mangun Buana & Wirawati, 2018) Kepuasan pengguna menjadi acuan dalam menilai kesuksesan

suatu sistem informasi yang bersifat subjektif. Penerapan teknologi pada suatu sistem informasi tentunya masih diperlukan penelitian terhadap kepuasan pengguna sistem informasi guna mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna sering dijadikan sebagai proksi untuk menilai keberhasilan sistem informasi dibanding dengan proksi lainnya seperti persepsi manfaat dan tingkat pemakaian.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Inggit & Wijaksana (2020) bahwa kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna, penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wartini & Yasa (2016), Kodarisman & Nugroho (2013) dan Arifin Pratolo (2012). Berdasarkan teori DeLone & McLean (1992), kualitas sistem merupakan ukuran yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu sistem sedemikian rupa sehingga jika pengguna merasakan efisiensi operasional suatu sistem, maka pengguna akan merasa puas dengan sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Bailey & Pearson (1983), menemukan bahwa semakin tinggi anggapan pengguna terhadap kualitas sistem maka pengguna semakin puas dengan sistem tersebut (Faculty & Indonesia, 2021).

**Tabel 1. 1**  
**Pra Survey Kualitas Sistem *ShopeePay***

No	Jenis pendapat	Fleksibel	Mudah digunakan	Kecepatan akses yang baik	Keamanan sistem yang baik	Kehandalan
1	Tidak Setuju	2 (2%)	2 (2%)	3 (3%)	2 (2%)	2 (2%)
2	Netral	4 (4%)	2 (2%)	1 (1%)	5 (5%)	4 (4%)
3	Setuju	4(4%)	6 (6%)	6 (6%)	3 (3%)	4 (4%)
Total		10	10	10	10	10

Berdasarkan hasil pra survey terhadap 10 Mahasiswa terkait kualitas sistem *ShopeePay* dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa mahasiswa yang menyatakan netral dan tidak setuju terhadap fleksibilitas, kemudahan akses, kecepatan akses, keamanan sistem dan kehandalan sistem *ShopeePay*. Maka hal tersebut dapat diasumsikan bahwa kualitas sistem *ShopeePay* dapat dikatakan memiliki kualitas sistem yang kurang baik.

Selain kualitas sistem, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Inggit & Wijaksana (2020) yang didukung oleh penelitian Wartini & Yasa (2016), Azwar & Amriani (2015) dan Kodarisman & Nugroho (2013). DeLone & McLean (2003) mengemukakan bahwa kualitas *output* (informasi) pada suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akurat dan dapat dipercaya, maka pengguna akan merasa puas. Semakin berkualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

**Tabel 1. 2**

**Pra Survey Kualitas Informasi *ShopeePay***

No	Jenis Pendapat	Informasi lengkap	Informasi mudah dipahami	Informasi relevan	Informasi akurat dan dapat dipercaya
1	Tidak Setuju	1 (1%)	2 (2%)	1 (4%)	2 (2%)
2	Netral	4 (4%)	2 (2%)	5 (5%)	3 (3%)
3	Setuju	5 (5%)	6 (6%)	4 (4%)	5 (5%)
Total		10	10	10	10

Berdasarkan hasil pra survey, beberapa mahasiswa berpendapat netral dan tidak setuju terhadap kelengkapan informasi, mudah dipahami, relevan, serta informasi akurat dan dapat dipercaya. Maka dapat diasumsikan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem *ShopeePay*, masih menyebabkan keraguan pengguna dalam pengambilan keputusan.

Kualitas layanan juga mempengaruhi kepuasan pengguna, hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Inggit & Wijaksana (2020), Amarin et al. (2021) dan Suranto (2022) bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang tinggi akan mempengaruhi frekuensi penggunaan suatu sistem. Chen & Cheng (2009) dalam (Faculty & Indonesia, 2021) menyatakan bahwa dalam penelitiannya kualitas layanan secara signifikan akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

**Tabel 1. 3**  
**Pra Survey Kualitas Layanan *ShopeePay***

No	Jenis Pendapat	Layanan sudah lengkap	Empati	Respon tanggap yang baik	Layanan akurat dan terpercaya	Dapat dipercaya dan meyakinkan
1	Tidak Setuju		1 (1%)	3 (3%)	2 (2%)	2 (2%)
2	Netral	4 (4%)	6 (6%)	4 (4%)	4 (4%)	4 (4%)
3	Setuju	6 (6%)	3 (3%)	3 (3%)	4 (4%)	4 (4%)
Total		10	10	10	10	10

Hasil pra survey menyatakan bahwa layanan yang diberikan oleh *ShopeePay*, menunjukkan kualitas layanan yang kurang menumbuhkan atau menciptakan kepercayaan dan keyakinan penggunanya. Hal tersebut dapat dilihat

dari beberapa mahasiswa yang merespon netral dan tidak setuju terhadap indikator empati, jaminan (*assurance*), keandalan, daya tanggap dan bukti fisik.

Dengan adanya *financial technology* ini seharusnya bisa lebih efektif dan efisien, untuk itu diperlukan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan agar lebih banyak yang menggunakannya karena telah terbukti mengubah perilaku masyarakat dalam hal pembayaran tunai menjadi pembayaran non-tunai (*cashless*) yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam penggunaan *financial technology* itu sendiri. Berdasarkan penjelasan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Financial Technology* (Survey Pada Mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung)”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Indonesia menduduki peringkat ke lima secara global dan di kawasan Asia Tenggara Indonesia merupakan negara paling berisiko dalam serangan siber selama bulan Oktober 2022.
2. Sektor perbankan dan jasa keuangan menjadi target terbanyak kedua dari ancaman siber, hal ini menunjukkan bahwa kualitas *financial technology* di Indonesia masih sangat rendah.

3. Dilansir dari media konsumen, para pengguna *ShopeePay* mengeluhkan kendala-kendala seperti status transfer berhasil tetapi uang tidak masuk ke nomor rekening tujuan maupun akun tujuan.
4. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang terdapat pada *ShopeePay* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### **1.3 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh peneliti :

1. Bagaimana kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay* pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bagaimana kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay* pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay* pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay* pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung baik secara parsial maupun simultan.

## **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **I.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi yang akan digunakan untuk penelitian mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *financial technology*. Dan mengetahui hubungan setiap variabelnya yang kemudian dituangkan dalam bentuk skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan Program Studi Akuntansi Jenjang Strata Satu di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

### **I.4.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay* pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay* pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay* pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay* pada mahasiswa

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung baik secara parsial maupun simultan.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **I.5.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis yang diharapkan pada penelitian ini yaitu untuk menguji teori dan menguji penelitian-penelitian terdahulu mengenai kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

### **I.5.2 Kegunaan Praktis**

Sebagai bahan masukan bagi PT Airpay International Indonesia untuk meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang terdapat pada *ShopeePay* agar dapat mengatasi kendala-kendala yang dialami oleh penggunanya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca dan menjadi sarana pengembangan dari apa yang telah dipelajari oleh peneliti.

## **1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

### **I.6.1 Landasan Teori**

#### **I.6.1.1 Kualitas Sistem**

Menurut DeLone & McLean (2003) dalam (Azzahra & Pratomo, 2020) kualitas sistem sebagai ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Untuk mengukur kualitas sistem, pada penelitian ini menggunakan indikator yang diadaptasi dari penelitian (Suranto, 2022) sebagai berikut :

- a. Mudah digunakan (*Ease of Use*),
- b. Fleksibilitas (*Flexibility*),
- c. Kecepatan akses (*Response time*),
- d. Keamanan sistem (*Security*),
- e. Keandalan sistem (*Reliability*).

#### **I.6.1.2 Kualitas Informasi**

Kualitas Informasi menurut DeLone & McLean (2003) dalam (Azzahra & Pratomo, 2020) yaitu mengukur kualitas *output* dari sistem berupa kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi terutama dalam bentuk laporan-laporan. Pada penelitian ini menggunakan empat indikator untuk mengukur kualitas informasi dari DeLone & McLean (2003) yaitu :

- a. Kelengkapan (*Completeness*),
- b. Mudah dipahami (*Ease of Understanding*),
- c. Relevan (*Relevance*),
- d. Akurat (*Accurate*),

#### **I.6.1.3 Kualitas Layanan**

Menurut Kotler (2019) dalam (Rustiana, 2022) kualitas layanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono & Chandra (2017:159) dalam (Akmal Fadillah, 2019) terdapat lima indikator untuk mengukur kualitas layanan, yaitu:

- a. Bukti fisik (*Tangible*),

- b. Empati (*Emphaty*),
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*),
- d. Keandalan (*Realibity*),
- e. Jaminan (*Assurance*).

#### **I.6.1.4 Kepuasan Pengguna**

Delone & McLean (2003) dalam (Azzahra & Pratomo, 2020) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai respon terhadap penggunaan sistem informasi yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Kepuasan pengguna menurut DeLone & McLean (2003) dalam (Ii & Pustaka, 2022) dapat diukur dengan tiga indikator yaitu :

- a. Kepuasan Informasi,
- b. Kepuasan menyeluruh,
- c. Minat menggunakan kembali.

#### **I.6.1.5 *Financial Technology***

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017, *financial technology* merupakan penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran (Bank Indonesia, 2017).

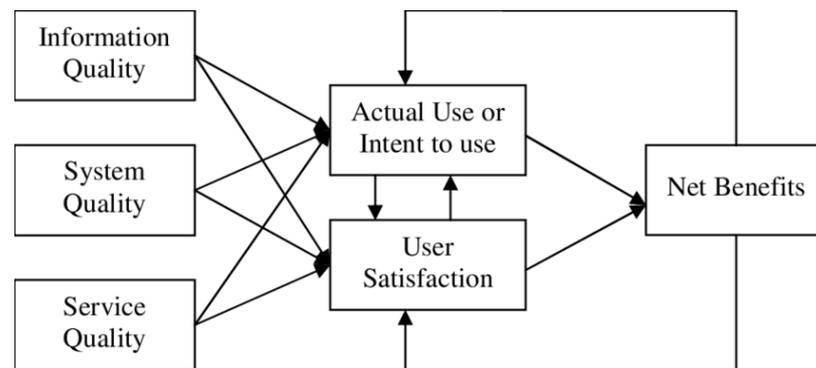
Menurut (Ayu & Widodo, 2020) di Indonesia terdapat empat jenis *financial technology* menurut Maulida (2019) dan Franedy & Bosnia (2018) yaitu :

- a. *Peer to Peer Lending (P2P Lending)*,
- b. *Market Agregator*,
- c. *Risk And Investment Management*,
- d. *Payment, Kliring, dan Settlement*

#### **I.6.1.6 Teori D&M IS Success**

Telah banyak penelitian-penelitian untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi. Salah satu teori yang sering digunakan dan terbukti dapat mengukur kesuksesan sistem informasi yaitu teori *D&M IS Succes*. Teori ini membahas mengenai kesuksesan sistem informasi dalam enam variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user statisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*). mengukur variabel-variabel secara terpisah ataupun independen. Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003) merupakan model yang telah disempurnakan dari model sebelumnya yang menambahkan variabel *service quality* (kualitas layanan), menggabungkan *individual impact* (dampak individu) dan *organizational impact* (dampak organisasi) menjadi *net benefit* (manfaat bersih), menambahkan aspek *intention to use* pada variabel penggunaan untuk mengukur perilaku pengguna dan menambahkan umpan balik dari variabel *net benefit* (manfaat bersih) ke

variabel *use* (penggunaan) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Pada model kesuksesan sistem informasi ini menunjukkan bahwa *system quality*, *information quality*, *service quality* berpengaruh pada *use* dan *user satisfaction* dan selanjutnya berpengaruh terhadap *net benefit* yang diterima (Machmud, 2018).



**Gambar 1. 3**

### **Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003)**

#### **I.6.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu menjadi salah satu referensi peneliti dalam melakukan penelitian. Adanya penelitian terdahulu ini dimaksudkan guna mendapatkan gambaran dan sebagai acuan mengenai pembahasan-pembahasan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Berikut peneliti sajikan penelitian-penelitian terdahulu berupa jurnal yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 1. 4**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Penulis</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1	(Inggit & Wijaksana, 2020)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna LinkAja.	Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna LinkAja baik secara parsial maupun simultan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas dan variabel terikat</li> <li>2. Teknik pengambilan sampel</li> <li>3. Metode yang digunakan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subjek penelitian</li> <li>2. Lokasi penelitian</li> </ol>
2	(Sihotang et al., 2020)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)	Secara parsial kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara simultan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas dan variabel terikat</li> <li>2. Teknik pengambilan sampel</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subjek penelitian</li> <li>2. Lokasi penelitian</li> <li>3. Metode yang digunakan</li> </ol>

3	(Amarin et al., 2021)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)	Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara silmultan. Secara parsial kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Varaibel bebas dan variabel terikat</li> <li>2. Teknik pengambilan sampel</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subjek penelitian</li> <li>2. Lokasi penelitian</li> <li>3. Metode yang digunakan</li> </ol>
4	(Suranto, 2022)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI Pada KPPN Gorontalo	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAKTI pada KPPN Gorontalo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas dan variabel terikat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subjek penelitian</li> <li>2. Lokasi penelitian</li> <li>3. Metode yang digunakan</li> <li>4. Teknik pengambilan sampel</li> </ol>

### **I.6.3 Kerangka Konseptual**

Penggunaan *financial technology* yang diprediksi akan terus meningkat, maka penggunaan sistem informasi pada *financial technology* tidak dapat asal-asalan. Maka hal tersebut diperlukan suatu pengukuran untuk mengetahui keefektifan sistem informasi. Pengukuran bertujuan untuk menilai keberhasilan pengadaan suatu sistem informasi.

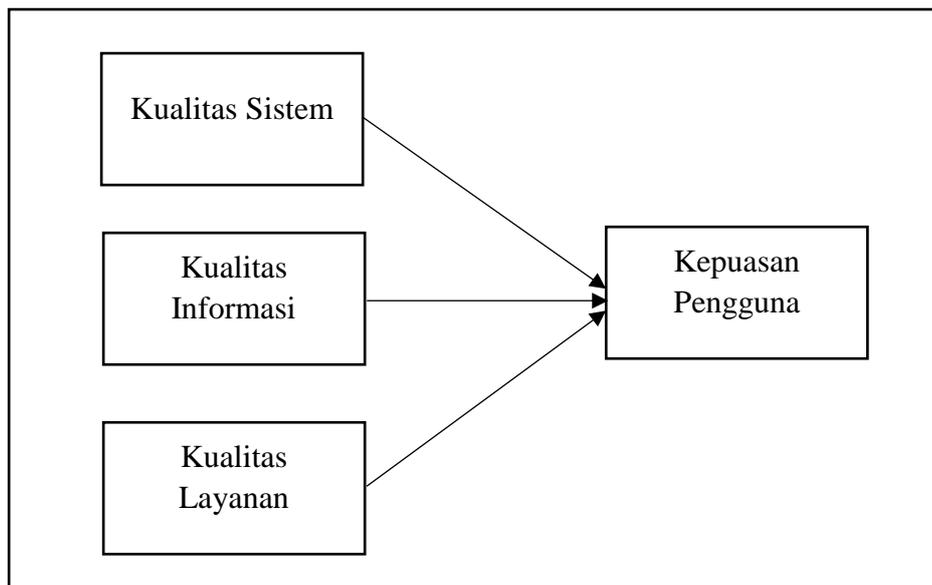
Suatu sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem itu sendiri. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan sistem informasi yang cenderung meningkat. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan pengguna akan menghindari penggunaan secara lanjut. Kepuasan pengguna sistem ini berhubungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang dihasilkan oleh sistem informasi maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat dikatakan andal jika memiliki kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang mampu memberikan kepuasan terhadap penggunanya. Kegagalan suatu sistem informasi dapat terjadi karena ketidakmampuan sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pengguna.

Kualitas sistem menunjukkan ukuran kualitas sistem informasi yang digunakan. Sistem yang berkualitas akan memberikan kepuasan bagi pengguna karena dapat membantu menyelesaikan aktivitas dengan efektif dan efisien. Hasil penelitian yang dilakukan Inggit & Wijaksana (2020), Sihotang et. al (2020) dan

Suranto (2020) membuktikan bahwa kualitas sistem memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi menunjukkan ukuran kualitas *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang berkualitas tentunya akan menjadi sebuah acuan pengambilan keputusan. Semakin baik kualitas informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Hal tersebut ditunjukkan oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Inggit & Wijaksana (2020), Amarin et. al (2021) dan Suranto (2022) bahwa kualitas informasi memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas layanan menunjukkan bagaimana penyedia layanan memberikan layanan berupa pembaharuan sistem dan *feedback* jika sistem informasi bermasalah. Dengan kualitas layanan yang baik maka konsumen akan merasa senang dan terbantu dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan sebagai pemenuhan harapan dan pemberian solusi terhadap permasalahan pengguna dari pengembang dalam bentuk dukungan individu (Azzahra & Pratomo, 2020). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Inggit & Wijaksana (2020), Sihotang et. al (2020), Amarin et. al (2021), dan Suranto (2022) membuktikan bahwa kualitas layanan berhubungan positif terhadap kepuasan pengguna.



**Gambar 1. 4**

**Kerangka Konseptual**

**I.6.4 Hipotesis**

Hipotesis berasal dari teori dan hasil penelitian-penelitian ilmiah terdahulu yang didasarkan pada kepercayaan logis. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu terkait kepuasan pengguna, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Kualitas sistem berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay*.
2. Kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay*.
3. Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay*.
4. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna *financial technology ShopeePay*.

### 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian yang menjadi objek penelitian untuk mencari data dan informasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Yang berada di Jalan PHH. Musthofa (Suci) No. 68., Cikutra, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40124. Untuk waktu penelitian mulai dilakukan pada bulan Februari 2023 s/d Juli 2023, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. 5**

#### WAKTU PENELITIAN

Keterangan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul		■																										
Penyusunan proposal			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																
Bimbingan proposal			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																
Seminar proposal														■														
Revisi proposal														■														
Pengumpulan data															■	■												
Pengolahan dan analisis data																■												
Penyusunan Skripsi																■												
Bimbingan skripsi																		■	■	■								
Sidang akhir																										■		