

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MANFAAT
PENGUNAAN *E-WALLET*: APLIKASI *INFORMATION SYSTEM
SUCCESS MODEL (ISSM)***

SYAFINA NADJA EDITYA

1701620033



Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE BENEFITS OF USING E-WALLETS: APPLICATION OF INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

SYAFINA NADJA EDITYA

1701620033



Thesis submitted for Bachelor Degree of Education on Faculty of Economics State University of Jakarta

ECONOMICS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

ABSTRAK

Syafina Nadja Editya. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Penggunaan *E-Wallet*: Aplikasi *Information System Success Model* (ISSM). Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Sri Indah Nikensari, SE., M.SE. dan Prof. Siti Nurjanah, SE, M.Si.

Sebagai sistem layanan keuangan digital yang paling banyak digunakan di Indonesia, kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* berperan penting dalam mengembangkan layanan keuangan yang berkualitas dan menjangkau pengguna yang lebih luas. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, aplikasi *e-wallet* perlu melakukan analisis terhadap keberhasilannya sebagai sistem layanan keuangan digital. Dalam hal ini, peneliti bertujuan untuk menganalisis aplikasi *e-wallet* menggunakan model keberhasilan sistem informasi (*Information System Success Model*) dengan melakukan studi kasus pada aplikasi Gopay. Analisis ini menggunakan ISSM mengukur keberhasilan Gopay melalui enam dimensi, yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan teknik survei mengambil sampel sebanyak 100 mahasiswa yang menggunakan aplikasi Gopay kemudian data dianalisis dengan uji regresi linier. Hasil analisis dari penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi secara parsial dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay. Kemudian, kepuasan pengguna tersebut berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih dari aplikasi Gopay. Selain itu, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi berpengaruh secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna. Dengan demikian, aplikasi *e-wallet* dapat meningkatkan kepuasan penggunanya melalui kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi pada aplikasinya.

Kata kunci: Evaluasi, *e-wallet*, ISSM, dan Gopay.

ABSTRACT

Syafina Nadja Editya. Analysis of Factors Influencing the Benefits of Using E-Wallets: Application of Information System Success Model (ISSM). Thesis, Jakarta: Economics Education Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Prof. Dr. Sri Indah Nikensari, SE., M.SE. and Prof. Siti Nurjanah, SE, M.Si.

As the most widely used digital financial services system in Indonesia, e-wallet application user satisfaction plays an important role in developing quality financial services and reaching a wider range of users. To increase user satisfaction, the e-wallet application needs to analyze its success as a digital financial service system. In this case, the researcher aims to analyze the e-wallet application using the information system success model (ISSM) by conducting a case study on the Gopay application. This analysis using ISSM measures the success of Gopay through six dimensions, namely information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits. This research applies quantitative methods with survey techniques taking a sample of 100 students who use the Gopay application then the data is analyzed with linear regression tests. The analysis results of the study state that system quality, service quality, and information quality partially and simultaneously have a significant positive effect on user satisfaction with the Gopay application. Then, user satisfaction has a significant positive effect on the net benefits of the Gopay application. In addition, system quality, service quality, and information quality indirectly affect net benefits through user satisfaction. Thus, the e-wallet application can increase user satisfaction through system quality, service quality, and information quality in the application.

Keywords: Evaluation, e-wallet, ISSM, and Gopay.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



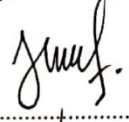

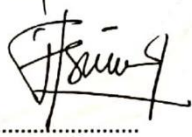
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PenanggungJawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., M.Pds
NIP 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Suparno, M.Pd NIP 197908282014041001 (Ketua Sidang)		17 Jan 2024
2	Dr. Karuniana Dianta A.S, S.IP., M.E NIP 198009242008121002 (Penguji Ahli 1)		31 Jan 2024
3	Riswandi, M.Pd.E NIP 199107112023211025 (Penguji Ahli 2)		31 Jan 2024
4	Prof. Dr. Sri Indah Nikensari, S.E., M.SE. NIP 196208091990032001 (Pembimbing 1)		17 Jan 2024
5	Prof. Dr. Siti Nurjanah, S.E., M.Si. NIP 197201141998022001 (Pembimbing 2)		31 Jan 2024

Nama : Syafina Nadja Editya
No. Registrasi : 1701620033
Program Studi : S1 Pendidikan Ekonomi
Tanggal Lulus : 27 Desember 2023

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syafina Nadja Editya

NIM : 1701620033

Fakultas/Prodi : Ekonomi/ S1 Pendidikan Ekonomi

E-mail : syafinadja@gmail.com

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Januari 2024



Syafina Nadja Editya

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Syafina Nadja Editya
NIM : 1701620033
Fakultas/Prodi : S1 Pendidikan Ekonomi
Alamat email : syafinadja@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Penggunaan E-Wallet: Aplikasi Information Success Model (ISSM)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Januari 2024

(
Syafina Nadja Editya
)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan Rahmat-Nya yang telah diberikan, sehingga penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Penggunaan *E-Wallet: Aplikasi Information System Success Model (ISSM)* dapat terselesaikan dengan baik. Adapun penelitian ini sebagai salah satu syarat yang bertujuan untuk mendapatkan gelar sarjana dari Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak di sekitar peneliti. Oleh karena itu, peneliti ingin mendedikasikan penelitian ini dan mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Prof. Dr. Usep Suhud, M.Si., M.Pd. selaku Dekanat Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Agus Wibowo, S.Pd.I., S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran dan masukan dalam penyelesaian skripsi.
3. Prof. Dr. Sri Indah Nikensari, SE., M.SE. selaku Pembimbing 1 yang selalu supportif dan apresiatif terhadap penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.
4. Prof. Dr. Siti Nurjanah, SE., M.Si. selaku Pembimbing 2 atas segala bimbingan, masukan, saran, dan dukungan selama proses penulisan skripsi dengan tepat.
5. Bapak/Ibu Dosen serta Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan motivasi selama perkuliahan.
6. Orang tua serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan perkuliahan.
7. Dinda Biolawatika Setyaningsih, S.Tr.Kes sebagai sahabat kesayangan peneliti yang telah setia menemani dan menghibur peneliti dalam keadaan apapun sejak seleksi masuk perkuliahan hingga saat ini.
8. Dhea Aprilianti, Rosa Harliani, Muhammad Bachryan Ihsan, Fernando Moses, dan Angga Maulana Yusuf sebagai teman kuliah terbaik yang telah menemani, menguatkan, dan mendukung peneliti melalui dinamika kehidupan.
9. Kepala Departemen dan Staff PSDM BEMP EA 2022 yang telah membangun rasa kekeluargaan yang hebat untuk peneliti hingga saat ini.
10. BEMP EA 2021 dan 2022 yang banyak mengajarkan dan memberikan pengalaman yang luar biasa.

11. Teman-teman Pendidikan Ekonomi 2020 yang senantiasa belajar dan berproses bersama selama perkuliahan.
12. Teman-teman Pendidikan Ekonomi 2019 yang telah membantu mengarahkan peneliti dalam menjalani proses seminar proposal skripsi dan seminar hasil penelitian.
13. Seluruh responden penelitian, terima kasih atas kesediaannya mengisi kuisioner yang dibagikan oleh peneliti sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
14. Pihak-pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung telah mendukung kelancaran penelitian ini dalam waktu yang singkat.
15. Pihak-pihak yang telah mengajarkan peneliti sehingga menjadi motivasi peneliti mampu berkembang lebih baik hingga saat ini.

Dalam proses penulisan skripsi ini, peneliti memahami bahwa skripsi ini masih ditemukan kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf sebesar-besarnya atas kekurangan dan keterbatasan tersebut. Untuk perbaikan penelitian kedepannya, peneliti menerima saran, masukan, dan kritik sehingga penelitian dapat bermanfaat untuk seluruh pihak akademisi, praktisi, serta masyarakat luas.

Bekasi, 10 November 2023

Syafina Nadja Editya

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR ORISINALITAS.....	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Teori Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2 <i>Information System Success Model (ISSM)</i>	9
2.3 Aplikasi Gopay.....	13
2.4 Penelitian Relevan.....	16
2.5 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	19
BAB III.....	22
METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.2 Desain Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.4 Pengembangan Instrumen.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV.....	33
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Deskripsi Data.....	33
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	41
BAB V.....	56

PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Implikasi Penelitian	56
5.3 Keterbatasan Penelitian	57
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia	1
Gambar 1.2 Alasan Penggunaan <i>E-wallet</i> di Indonesia	2
Gambar 1.3 <i>E-wallet</i> yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia	3
Gambar 2.1 <i>Information System Success Model</i> yang Telah Diperbaharui	10
Gambar 2.2 Tampilan Aplikasi Gopay	15
Gambar 2.3 Kerangka Pengembangan Hipotesis	20
Gambar 4.1 P-Plot Uji Normalitas	43
Gambar 4.1 Hasil Uji Scatter Plot Kualitas Sistem	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Scatter Plot Kualitas Layanan	46
Gambar 4.3 Hasil Uji Scatter Plot Kualitas Informasi	47
Gambar 4.4 Hasil Uji Scatter Plot Kepuasan Pengguna	47



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Produk Layanan Keuangan Aplikasi Gopay	14
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Evaluasi Aplikasi Gopay menggunakan ISSM	27
Tabel 3.2 Skala Likert	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan Mahasiswa	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Pengguna Gopay	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan Gopay yang Sering Digunakan	34
Tabel 4.5 Analisis Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	35
Tabel 4.6 Analisis Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	36
Tabel 4.7 Analisis Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	38
Tabel 4.8 Analisis Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	39
Tabel 4.9 Analisis Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	49
Tabel 4.17 Hasil Uji T Terhadap Kepuasan Pengguna	51
Tabel 4.18 Hasil Uji T Terhadap Manfaat Bersih	51
Tabel 4.19 Hasil Uji F Terhadap Kepuasan Pengguna	50
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Pengguna	50
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Manfaat Bersih	50