

---

## Anteseden Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-Wallet*

Dewa Kadek Aditya Cahya Putra<sup>(1)</sup>

Gusti Alit Suputra<sup>(2)</sup>

Dewa Nyoman Benni Kusyana<sup>(3)</sup>

(1)(2)(3)Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia, Jl. Sangalangit, Penatih, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80238

Email: [adityacahyakadek27@gmail.com](mailto:adityacahyakadek27@gmail.com)

### ABSTRACT

*User satisfaction is influenced by many factors, including system quality, information quality, and perceived usefulness. The purpose of this study was to determine the effect of system quality, information quality, and perceived usefulness on user satisfaction of LinkAja!. This research was conducted in Denpasar City on users of the LinkAja! e-wallet application! with a population that is not known with certainty and by using a sample determination based on the number of parameters, a sample of 134 LinkAja users is obtained! and sampling was done by purposive sampling and convenience sampling. Primary data collection was carried out by conducting interviews at the pre-survey stage and using questionnaires where the results of respondents' answers were then used to carry out validity and reliability tests, followed by classical assumption tests and hypothesis testing using multiple linear regression analysis. The results of the analysis prove that partially and simultaneously system quality, information quality, and perceived usefulness have a positive and significant effect on LinkAja user satisfaction!*

**Keywords:** *system quality, information quality, perceived usefulness, user satisfaction*

### ABSTRAK

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh banyak faktor, di antaranya kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna LinkAja!. Penelitian ini dilakukan di Kota Denpasar terhadap pengguna aplikasi *e-wallet* LinkAja! dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti dan dengan menggunakan penentuan sampel berdasarkan jumlah parameter maka diperoleh sampel sebanyak 134 orang pengguna LinkAja! dan penarikan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan wawancara pada tahap prasurvey dan menggunakan kuisioner di mana hasil jawaban responden selanjutnya digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas yang dilanjutkan dengan uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis membuktikan secara parsial dan simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna LinkAja!

**Kata kunci:** *kualitas sistem, kualitas informasi, perceived usefulness, kepuasan pengguna.*

---

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia saat ini semakin pesat sebagai wujud dari revolusi 4.0. Hal ini mempengaruhi aktivitas bisnis sehari-hari yang mengubah segala aspek berlahan-lahan ke digital. Sebuah inovasi teknologi informasi yang muncul di bidang layanan jasa keuangan/*financial* adalah *Financial Technology (Fintech)*. Salah satu operator jaringan telepon yaitu Telkomsel menjadi pionir layanan *Fintech Payment* di Indonesia. Telkomsel meluncurkan T-Cash pada tahun 2007 sebagai layanan *Fintech* pertamanya, kemudian pada tahun 2019 T-Cash *direbranding* menjadi LinkAja!. LinkAja! berada di bawah perusahaan Fintek Karya Nusantara. LinkAja! merupakan gabungan layanan digital dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terdiri dari E-Cash (PT Bank Mandiri (Persero) Tbk), UnikQu (PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk), dan T-Bank (PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk). PT Pertamina (Persero), PT Asuransi Jiwasraya, dan PT Danareksa juga merupakan pemilik saham LinkAja!.

Selama periode kuartal 2 2019 hingga kuartal 2 2020 terlihat pengguna aktif empat aplikasi *e-wallet* cenderung stabil di mana tidak terlihat ada fluktuasi posisi dari Gopay, Ovo, Dana, dan LinkAja!. Kondisi ini tentu saja bisa dikatakan menunjukkan adanya masalah pada aplikasi LinkAja! karena setelah sempat berada di posisi dua pada kuartal 4 2017 namun sejak kuartal 2 2019 hingga kuartal 2 2020 LinkAja! stabil berada di posisi empat berdasarkan jumlah pengguna aktif bulanan. Kondisi ini tentu tidak terlepas dari gencarnya promosi yang dilakukan oleh pesaing LinkAja! seperti memberikan promosi penjualan berupa diskon di *merchant-merchant* yang menjadi mitra kerja seperti adanya *cashback* sejumlah nominal tertentu, sementara LinkAja! terlihat masih mengandalkan segmen pelanggan BUMN seperti SPBU Pertamina atau usaha-usaha lainnya yang dimiliki oleh BUMN.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada sepuluh orang pengguna LinkAja! di kota Denpasar menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini cukup rendah. Sebagian besar pengguna aplikasi LinkAja! mengeluhkan mengenai kegagalan dalam transaksi (sering terjadi *pending* saat transaksi), kesulitan dalam melakukan akses mengupdate aplikasi LinkAja!, respon keluhan yang lambat, ketidakpraktisan dalam penggunaan aplikasi, aplikasi yang error dan sistem aplikasi yang tidak aman sehingga mengecewakan konsumen pengguna aplikasi LinkAja! (November, 2021). Wawancara dilanjutkan dengan menanyakan cara yang dapat dilakukan agar kepuasan pengguna

LinkAja! bisa meningkat maka diketahui pengguna berharap adanya peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*.

Pengukuran keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan suatu sistem, pengukurannya didasarkan pada kepuasan pengguna sistem (Prasojo & Pratomo, 2015). Kepuasan pengguna merupakan tanggapan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem (Romney & Steinbart, 2012). Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon yang diterima dari pengguna (*user*) terhadap penggunaan suatu output sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Berbagai definisi mengenai kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* (Riantama *et al.*, 2020).

Kualitas sistem didefinisikan oleh (Prasojo & Pratomo, 2015) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi dimana ditentukan oleh kemudahan penggunaannya (Pawirosumarto, 2016). Semakin baik kualitas sistem informasi akan memberikan pengalaman kemudahan pengguna sehingga akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi pengguna (DeLone & McLean, 2003). Kualitas sistem menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna, maka dalam hal ini jika kualitas sistem dapat dinaikan maka tingkat kepuasan akan mengikuti (Riantama *et al.*, 2020). Rukmiyati & Budiarta (2016) menyebutkan bahwa tingginya tingkat kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas sistem yang dapat berjalan dengan baik memberikan kemudahan pengguna.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas informasi. DeLone & McLean (2003) mendefinisikan kualitas informasi sebagai *output* dari sistem informasi, hal ini menyangkut nilai, manfaat, relevansi dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Menurut Laudon & Laudon (2012) sistem informasi merupakan sistem yang memadukan efisiensi teknis dengan kepekaan terhadap kebutuhan manusia yang menyebabkan kepuasan. Ketika pengguna suatu sistem atau aplikasi yakin dengan kualitas informasi yang diberikan seperti akurat, tepat waktu, dan tidak ada kesalahan maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat (Maryana *et al.*, 2019). Semakin baik kualitas informasi akan semakin baik respon dari pengguna (Raminda & Ardini, 2014).

Persepsi pengguna suatu sistem memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. *Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang

---

percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya (Zainuddin & Sandana, 2014). *Perceived Usefulness* merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya menurut (Riantama *et al.*, 2020). Ketika pengguna suatu aplikasi merasakan bahwa aplikasi tersebut bermanfaat maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat (Hanadia *et al.*, 2017). *Perceived usefulness* menunjukkan bahwa suatu sistem dapat memudahkan pekerjaan atau aktivitas penggunaannya sehingga semakin mudah suatu sistem digunakan maka akan memberikan manfaat berupa peningkatan produktivitas pengguna (Tulodo & Solichin, 2019). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived value* terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkAja! di Kota Denpasar.

Khairunnisa & Yunanto (2018) membuktikan bahwa ketika kualitas sistem suatu aplikasi mengalami peningkatan maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna secara signifikan. Prayanthi *et al.*, (2020) juga membuktikan kepuasan pengguna akan meningkatkan dengan signifikan ketika pengelola aplikasi mampu meningkatkan kualitas sistem aplikasi tersebut. Bukti empiris lainnya yang menyatakan peningkatan kualitas sistem akan berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna secara signifikan ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Inggit & Wicaksana (2020), Buana & Wirawati (2018), serta Rukmiyati & Budiarta (2016). Berdasarkan uraian tersebut maka diajukan hipotesis:

H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

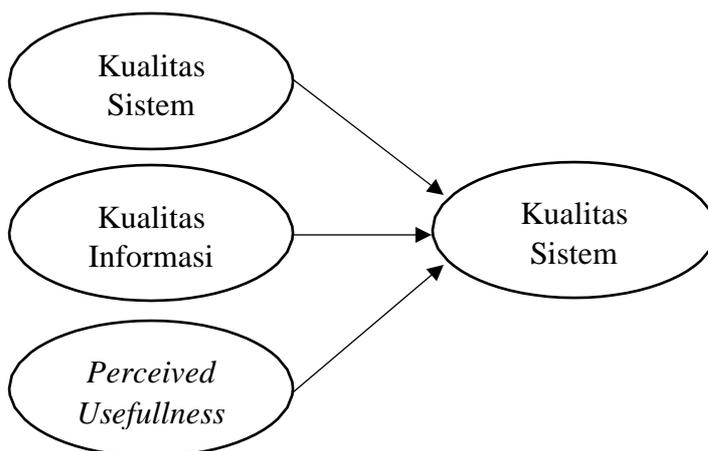
Penelitian yang dilakukan oleh Fahmi & Nahar (2020) menunjukkan ketika informasi yang disediakan oleh suatu aplikasi atau sistem ditingkatkan maka kepuasan pengguna akan ikut meningkat dengan signifikan. Rukmiyati & Budiarta (2016) dalam penelitiannya juga membuktikan meningkatnya kepuasan pengguna suatu aplikasi secara signifikan merupakan dampak positif dari adanya peningkatan kualitas informasi yang terkandung di dalamnya. Dampak positif dan signifikan dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna telah terbukti secara empiris yang artinya ketika informasi yang disediakan semakin berkualitas maka kepuasan pengguna akan meningkat dengan signifikan (Putra *et al.*, 2020; Utomo *et al.*, 2017; Riantama *et al.*, 2020). Berdasarkan uraian tersebut maka diajukan hipotesis:

H2 : Kualitas Informasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

Ketika manfaat dari penggunaan suatu aplikasi atau sistem dirasakan semakin bermanfaat maka kepuasan pengguna akan meningkat dengan signifikan seperti yang dilaporkan dalam temuan oleh Fahmi & Nahar (2020). Hidayat (2018) juga melaporkan temuan serupa yaitu *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian lainnya juga mendukung kedua temuan tersebut yaitu apabila *perceived usefulness* meningkat maka kepuasan pengguna akan meningkat dengan signifikan (Rukmiyati & Budiarta, 2016; Buana & Wirawati 2018; Mandasari & Giantari, 2017; Latifah *et al.*, 2020; Ashghar & Nurlatifah, 2020; serta Ramadhanti, 2021). Berdasarkan uraian tersebut maka diajukan hipotesis:

H3 : *Perceived Usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil kajian teoritis dan empiris yang telah dilakukan maka kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

### Metode Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas (kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna) dengan menggunakan paradigma positivisme yang artinya menggunakan alat-alat kuantitatif untuk menjawab permasalahan. Penelitian ini dilakukan di Kota Denpasar terhadap pengguna aplikasi *e-wallet* LinkAja! dengan jumlah yang tidak diketahui secara pasti sehingga penentuan sampel menggunakan pertimbangan 5 – 10 kali jumlah parameter dan ditetapkan jumlah sampel minimal adalah sebanyak  $5 \times 22 = 110$  sampel dan jumlah maksimal sebesar  $10 \times 22$  parameter = 220 sampel. Penentuan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Pengumpulan data dilakukan dalam dua tahap yaitu pada tahap pra survey dengan melakukan wawancara dan pengamatan langsung

terhadap aplikasi LinkAja! dan dilanjutkan dengan pendistribusian kusioner kepada responden yang diukur menggunakan Skala Likert lima pilihan jawab yang dimulai dari sangat tidak setuju diberi skor 1 hingga sangat setuju diberi skor 5. Analisis data dilakukan dengan teknik regresi linear berganda menggunakan *software* SPSS di mana sebelumnya dilakukan uji instrumen dan uji asumsi klasik terlebih dahulu.

### Hasil dan Pembahasan

Uji instrumen dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 orang responden. Berdasarkan Tabel 1 maka diketahui instrumen penelitian yang terdiri atas empat variabel dengan *item* pernyataan sebanyak 22 pernyataan dinyatakan telah memenuhi syarat validitas instrumen yang dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar lebih dari 0,30. Instrumen penelitian juga dinyatakan reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar lebih dari 0,60 untuk masing-masing variabel dan dengan demikian maka instrumen dapat digunakan untuk penelitian.

**Tabel 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian**

Variabel	Item pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
		koefisien korelasi	Keterangan	<i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
Kualitas sistem	No. 1 - 5			0,813	
Kualitas informasi	No. 6 – 10	> 0,30	Valid	0,786	Reliabel
<i>Perceived usefullness</i>	No. 11 - 18			0,741	
Kepuasan Pengguna	No. 19 - 22			0,783	

Sumber: data diolah, (2021)

Berdasarkan usia maka dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah sebanyak 65 orang atau 48,51 persen dari total responden, sedangkan perempuan tercatat sebanyak 69 orang atau 51,49 persen. Berdasarkan usia maka dapat diketahui bahwa responden penelitian ini didominasi oleh kelompok usia 26 – 34 tahun sebanyak 51 orang atau 38,06 persen dari total responden, sedangkan responden dengan jumlah paling sedikit adalah responden kelompok usia 17 – 25 tahun sebanyak 15 orang atau 11,19 persen. Berdasarkan pekerjaan maka dapat diketahui responden yang mendominasi penelitian ini adalah responden yang tercatat bekerja sebagai karyawan BUMN sebanyak 45 orang atau 33,58 persen, sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang tercatat bekerja sebagai pelajar/mahasiswa. Berdasarkan pengeluaran perbulan, maka dapat diketahui responden dengan pengeluaran lebih dari Rp5.000.000,00 mendominasi sebanyak 53 orang atau 39,55 persen, namun demikian tidak berbeda signifikan dengan responden yang memiliki pengeluaran perbulan Rp2.500.001,00 – Rp5.000.000,00 sebanyak 51 orang

atau 38,06 persen; sedangkan responden paling sedikit adalah yang memiliki pengeluaran sampai dengan Rp2.500.000,00 perbulan sebanyak 30 orang.

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

Kategori	Pilihan	Jumlah	
		Orang	Persen
Jenis kelamin	Laki-laki	65	48.51
	Perempuan	69	51.49
	Total	134	100
Usia	17 - 25 tahun	15	11.19
	26 - 34 tahun	51	38.06
	35 - 42 tahun	33	24.63
	lebih dari 42 tahun	35	26.12
	Total	134	100
Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	5	3.73
	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	25	18.66
	Wiraswasta	35	26.12
	Karyawan swasta	20	14.93
	Karyawan BUMN	45	33.58
	Lainnya	9	6.72
	Total	134	100
Pengeluaran perbulan	Sampai dengan Rp2.500.000,00	30	22.39
	Rp2.500.001 - Rp5.000.000,00	51	38.06
	Lebih dari Rp5.000.000,00	53	39.55
	Total	134	100

Sumber: data diolah, (2021)

Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Berdasarkan Tabel 3 maka diketahui uji normalitas menunjukkan nilai *Asymp.Sig(2-tailed)* sebesar  $0,205 > 0,05$  sehingga data dikatakan telah berdistribusi dengan normal. Hasil uji multikolinearitas yang ditunjukkan melaliuy nilai *Tolerance* masing-masing variabel bebas bernilai lebih dari 0,1 dsan VIF bernilai kurang dari 10 sehingga dalam model regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas. Nilai Sig dari uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai lebih dari 0,05 sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 3. Uji Asumsi Klasik**

Variabel	Normalitas	Multikolinearitas		Heteroskedastisitas
	Asymp.Sig (2-tailed)	Tolerance	VIF	Sig
Kualitas sistem		0.384	2.601	0.260
Kualitas informasi	0,205	0.366	2.730	0.699
<i>Perceived usefulness</i>		0.885	1.131	0.688

Sumber: data diolah, (2021)

Hasil uji determinasi ditunjukkan melalui nilai *R square* memberikan informasi mengenai besarnya kontribusi ketiga variabel bebas terhadap kinerja variabel terikat.

berdasarkan Tabel 4 diketahui nilai *R square* sebesar 0,843 sehingga dapat dikemukakan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah  $0,843 \times 100\% = 84,3\%$  sedangkan sisanya sebesar 15,7% kepuasan pengguna LinkAja! dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Uji Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 <sup>a</sup>	0.843	0.619	2.78735

Sumber: data diolah, (2021)

Hasil uji kelayakan model yang ditampilkan pada Tabel 5 menunjukkan bahwa model regresi yang diajukan telah memenuhi syarat kelayakan model yang artinya variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan *perceived usefulness* adalah variabel yang dapat diandalkan untuk memprediksi kinerja variabel terikat yaitu kepuasan pengguna yang dibuktikan dengan nilai *F* hitung (232.912) > *F* tabel (2,674) dan Sig (0,000) <  $\alpha$  (0,05).

**Tabel 5. Uji Kelayakan Model**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	542.920	3	180.973	232.912	.000 <sup>b</sup>
	Residual	101.012	130	0.777		
	Total	643.932	133			

Sumber: data diolah, (2021)

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna LinkAja!. Sebagai dasar perhitungan model regresi linier berganda yaitu  $Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \dots + e$ . Dari hasil tersebut dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :  $Y = 16,076 + 0,339X_1 + 0,341X_2 + 0,224X_3$ .

**Tabel 6. Uji Signifikansi Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	16.076	2.505		6.418	0.000
1	Kualitas Sistem	0.339	0.103	0.048	3.291	0.001
	Kualitas Informasi	0.341	0.122	0.164	2.795	0.002
	<i>Perceived Usefulness</i>	0.224	0.087	-0.130	2.575	0.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber: data diolah, (2021)

---

Berdasarkan Tabel 5 maka dapat dikemukakan bahwa koefisien regresi kualitas sistem sebesar 0,339; koefisien regresi kualitas informasi sebesar 0,341; dan koefisien regresi *perceived usefulness* sebesar 0,224. Dari ketiga koefisien regresi tersebut maka diketahui bahwa kualitas informasi merupakan variabel yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna LinkAja! dengan koefisien regresi sebesar 0,341.

#### 1. Pengaruh Kualitas sistem Terhadap Kepuasan pengguna

Hasil penelitian membuktikan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang didasarkan pada nilai koefisien regresi kualitas sistem sebesar 0,339 (positif), serta  $t_{hitung} (3,291) > t_{tabel} (1,978)$  dan nilai sig.  $0,001 < \alpha 0,05$ . Berdasarkan hasil penelitian maka diketahui variabel kualitas sistem yang diukur dengan lima indikator yaitu mudah digunakan bertransaksi, kemudahan akses palikasi, tidak ada kesalahan sistem, fleksibilitas penggunaan, dan kerahasiaan data pengguna termasuk kategori baik. Hasil ini menunjukkan secara keseluruhan kinerja kualitas sistem LinkAja! dipersepsikan baik oleh responden. Indikator yang memberikan kontribusi paling besar adalah mengenai fleksibilitas LinkAja! yang dapat digunakan untuk melakukan transfer saldo kepada pengguna lain atau ke rekening bank. Baiknya kualitas sistem menunjukkan bahwa aplikasi LinkAja! dapat bekerja dengan baik dan mudah untuk digunakan. Semakin baik kualitas sistem suatu aplikasi maka semakin baik kinerja aplikasi tersebut dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna karena menunjukkan seberapa mudah aplikasi tersebut digunakan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khairunnisa & Yunanto (2018), Prayanthi *et al.*, (2020), Inggit & Wicaksana (2020), Buana & Wirawati (2018), serta Rukmiyati & Budiarta (2016) yang membuktikan kepuasan pengguna akan meningkat dengan signifikan ketika kualitas sistem mengalami peningkatan.

#### 2. Pengaruh Kualitas informasi Terhadap Kepuasan pengguna

Hasil penelitian membuktikan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang diketahui dari nilai koefisien regresi kualitas informasi sebesar 0,341 (positif), serta  $t_{hitung} (2,795) > t_{tabel} (1,978)$  dan nilai sig.  $0,002 < \alpha 0,05$  yang berarti  $H_2$  diterima.

Kualitas informasi dalam penelitian ini diukur dengan indikator kesesuaian nilai transaksi, kesesuaian nama *outlet*, relevansi informasi, kesesuaian informasi, dan informasi *real time* termasuk kategori baik. Hasil ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas informasi dipersepsikan memiliki kinerja yang baik oleh responden. Indikator

yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kinerja kualitas informasi adalah mengenai kesesuaian nominal transaksi yang harus dibayar. Kualitas informasi menunjukkan seberapa handal suatu aplikasi dalam memberikan informasi kepada penggunanya dan hal tersebut berarti bahwa informasi yang tersedia juga berguna bagi pengguna. Informasi-informasi yang tersedia di aplikasi LinkAja! menunjukkan *output* dari aplikasi yang memiliki fungsi utama sebagai media pembayaran *cashless* sehingga kualitas informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fahmi & Nahar (2020), Rukmiyati & Budiarta (2016), Putra *et al.*, (2020), Utomo *et al.*, (2017), serta Riantama *et al.*, (2020) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### 3. Pengaruh *Perceived usefulness* Terhadap Kepuasan pengguna

Hasil penelitian membuktikan *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi *perceived usefulness* sebesar 0,224 (positif), serta  $t_{hitung} (2,575) > t_{tabel} (1,978)$  dan nilai sig.  $0,002 < \alpha 0,05$  yang berarti  $H_3$  diterima.

*Perceived usefulness* dalam penelitian ini diukur dengan delapan indikator yaitu informasi berkualitas, meningkatkan kinerja, meningkatkan efektivitas, berguna dalam melakukan pencarian, kemanfaatan aplikasi, meningkatkan produktivitas, dan mempermudah pekerjaan termasuk kategori baik. Hasil ini berarti responden mempersepsikan *perceived usefulness* memiliki kinerja yang baik. Indikator yang memberikan kontribusi paling besar terhadap baiknya persepsi responden adalah mengenai penghematan waktu karena menggunakan LinkAja! dan hal ini menunjukkan LinkAja! digunakan sesuai dengan fungsinya yaitu untuk melakukan pembayaran secara *cashless* sehingga pengguna tidak perlu menarik uang tunai di ATM. *Perceived usefulness* menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi khususnya LinkAja! yang merupakan aplikasi pembayaran *digital* memberikan manfaat berupa kemudahan dalam melakukan transaksi. Suatu sistem atau aplikasi akan dikatakan bermanfaat apabila fungsinya sesuai dengan kebutuhan pengguna dan semakin baik kepercayaan pengguna terhadap manfaat aplikasi tersebut maka akan mendorong pengguna menjadi semakin puas. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fahmi & Nahar (2020), Hidayat (2018), Rukmiyati & Budiarta (2016), Buana & Wirawati (2018), Mandasari & Giantari (2017), Latifah *et al.*, (2020), Ashghar & Nurlatifah (2020),

serta Ramadhanti (2021) yang telah membuktikan peningkatan *perceived usefulness* berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pengguna secara signifikan.

### Simpulan

Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna LinkAja! yang artinya peningkatan kualitas informasi akan diikuti dengan terjadinya peningkatan kepuasan pengguna secara signifikan. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna LinkAja! yang artinya peningkatan kualitas informasi akan diikuti dengan terjadi peningkatan kepuasan pengguna yang signifikan. *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna LinkAja! yang artinya peningkatan *perceived usefulness* akan diikuti dengan terjadi peningkatan kepuasan pengguna yang signifikan.

### Daftar Pustaka

- Ashghar, S. A., & Nurlatifah, H. (2020). "Analisis Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Perceived Risk terhadap Keinginan Membeli Kembali melalui e-Trust dan s-Satisfaction (Studi Kasus Pengguna Gopay pada Transaksi UMKM)." *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 1(1), 40–52.
- Buana, I. B. G. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). "Pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(1), 683–713.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). "The DeLone and McLean of Information System Success: A Ten-Year Update." *Management Information System*, 19, 9–30.
- Fahmi, S. M., & Nahar, M. (2020). "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna." *Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif*, 6(2), 173–180.
- Hanadia, N., Rahayu, S., & Zutilisna, D. (2017). "Pengaruh Kualitas Sistem, Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (studi Kasus Terhadap Sistem Dashboard Pdam Tirta Raharja Pada Tahun 2017)." *EProceedings of Management*, 4(3).
- Hidayat, S. (2018). "Perceived Usefulness sebagai Variabel Intervening pada Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna." *Jurnal Sikap*, 2(2), 136–146.
- Inggit, C. A., & Wicaksana, T. I. (2020). "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Linkaja." *EProceedings of Management*, 7(3).
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2018). "Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih pada Implementasi e-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3).
- Latifah, N., Widayani, A., & Normawati, R. A. (2020). "Pengaruh perceived usefulness dan trust terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce Shopee." *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(1), 82–91.

- 
- Laudon, K. C., & Laudon, C. P. (2012). *“Management Information Systems - Managing The Digital Firm.”* 12th Edition. Pearson Prentice Hall.
- Mandasari, C. S., & Giantari, I. G. A. K. (2017). “Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, dan kualitas layanan terhadap kepuasan untuk membangun loyalitas.” *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10(6), 3637–3664.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Astuti, R. E. (2019). “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Pengguna Jasa Pengguna Sistem Aplikasi Inaportnet Yang Terdaftar Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Banjarmasin).” *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 162–179.
- Pawirosumarto, S. (2016). “Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning.” *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3).
- Prasojo, L. H., & Pratomo, D. (2015). “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung).” *EProceedings of Management*, 2(1).
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.” *Klabat Accounting Review*, 1(2), 1–11.
- Putra, R. H., Aprilia, N., Marietza, F., & Hatta, M. (2020). “Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Analisis Kredit.” *Jurnal Akuntansi*, 10(3), 245–260.
- Ramadhanti, V. S. (2021). “Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Kepuasan Pengguna E-Health.” *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 11(4), 897–904.
- Raminda, A. N. A., & Ardini, L. (2014). “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna ACCURATE terhadap Kinerja Individu.” *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 3(9), 1–15.
- Riantama, I. G. E., Suardhika, N., & Yuesti, A. (2020). “Financial technology application success in the 4.0 Era.” *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(9), 2948–2962.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2012). *“Accounting Information Systems.”* Global Edition. Twelfth Edition. England: Pearson Education Limited.
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). “Pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna akhir software akuntansi (studi empiris pada hotel berbintang di provinsi bali).” *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 115–142.
- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan.” *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 25–43.
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). “Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang.” *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 3(2).
- Zainuddin, S., & Sandana, P. (2014). “Analisis Pengaruh Perceived Usefulness Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan ATM (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Cab. Palopo).” *Jurnal Muamalah*, 4(1).
-