

# PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA FINANCIAL TECHNOLOGY SHOPEEPAY

Bambang Rustandi

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

[bambang.rustandi@usbypkp.ac.id](mailto:bambang.rustandi@usbypkp.ac.id)

## ABSTRAK

Financial technology telah mengubah kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan pembayaran tunai menjadi pembayaran non-tunai (cashless). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan asosiatif dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Sampel berjumlah 100 responden dengan metode pengambilan sampel non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi berganda menggunakan SPSS 26.0. Hasil analisis regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan uji analisis koefisien determinasi diperoleh sebesar 67,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay sebesar 67,3%. Sedangkan sisanya sebesar 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Financial Technology

## ABSTRACT

*Financial technology has changed the habits of people who previously made cash payments to cashless payments. This study aims to determine and describe the effect of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction with ShopeePay financial technology. The method used is descriptive and associative methods with a research instrument in the form of a questionnaire. The sample amounted to 100 respondents with a non-probability sampling method with purposive sampling technique. The statistical analysis used is multiple regression analysis using SPSS 26.0. The results of multiple linear regression analysis can be concluded that system quality, information quality, and service quality have a positive and significant effect on user satisfaction of ShopeePay financial technology both partially and simultaneously. Based on the coefficient of determination analysis test, it was obtained at 67.3%. This shows that the effect of system quality, information quality and service quality on user satisfaction of ShopeePay financial technology is 67.3%. While the remaining 32.7% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Financial Technology

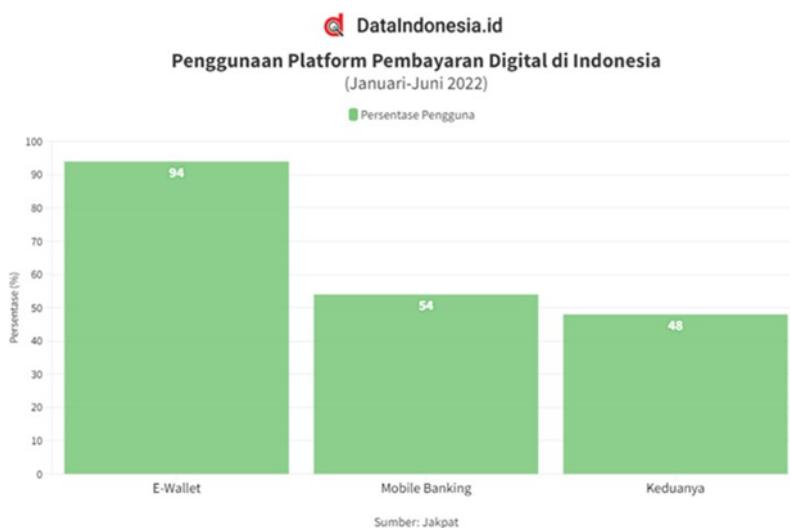


This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

## PENDAHULUAN

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*) (Putri, W. F. S., Orah, O., & Maulana, D, 2025).

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. 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%. Dompet 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).

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 non-tunai, ShopeePay juga memberikan layanan pembayaran digital yang mudah, aman, dan memuaskan.



Gambar 2. Dompet digital yang banyak digunakan di Indonesia  
Sumber : Populix, 2022

Dibalik kecanggihan 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 (Maulana. D, 2025). 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.

Tabel 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 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), Amarın 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 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	0 (0%)	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. 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.

## STUDI LITERATUR

### Kualitas Sistem

Menurut DeLone & McLean (2003) dalam Maulana, D. ., Putri, W. F. S., & Rustandi, B. . (2024) 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).



## 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),

## 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).

## 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 Franedya & Bosnia (2018) yaitu :

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

## 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 Success. 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 satisfaction) dan manfaat bersih (net benefit). mengukur variabel-variabel secara terpisah ataupun independen. Menurut Maulana. D (2025), model kesuksesan sistem informasi 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,



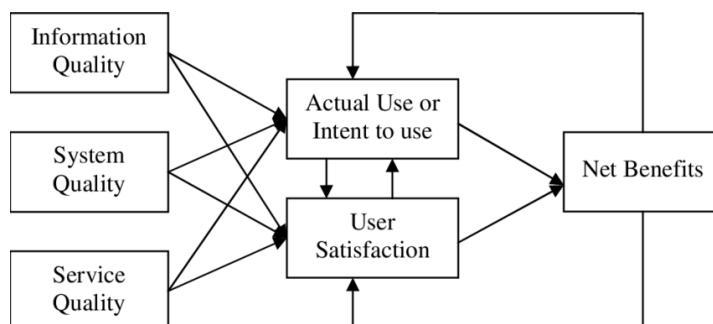
information quality, service quality berpengaruh pada user satisfaction dan selanjutnya berpengaruh terhadap net benefit yang diterima (Machmud, 2018).

Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003)

### **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 4. Penelitian Terdahulu



No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
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.	Variabel Bebas dan variabel terikat  Teknik pengambilan sampel  Metode yang digunakan	Subjek penelitian  Lokasi penelitian

No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
2	(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.	Variabel bebas dan varibel terikat  Teknik pengambilan sampel	Subjek penelitian  Lokasi penelitian  Metode yang digunakan
3	(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 silmultan.	Variabel bebas dan varibel terikat  Teknik pengambilan sampel	Subjek penelitian  Lokasi penelitian  Metode yang digunakan

Sumber: Data diolah penulis (2025)

## METODE PENELITIAN

### Objek Penelitian

Objek yang akan diteliti pada penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dengan penelitian ini akan menguji sejauh mana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Dalam hal penelitian ini, data primer merupakan opini atau jawaban kuesioner dari partisipan (pengguna ShopeePay) atas objek yang diteliti melalui kuesioner penelitian yang disebar ke subjek penelitian secara daring (online) melalui googleform yang akan dikirim melalui aplikasi penyampaian pesan seperti WhatsApp. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data panel, yaitu data yang digabungkan dari data silang (cross sectional). Data silang merupakan data yang dikumpulkan dari



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

obyek yang sama atau berbeda dengan instrumen yang sama atau berbeda dalam interval waktu yang tidak sama (Sugiyono, 2022).

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendukung penelitian, teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan alat bantu kuesioner. Menurut Sugiyono (2022:143) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penyebaran kuesioner pada penelitian ini, guna mengumpulkan data peneliti akan menyebar kuesioner secara online atau elektronik berupa google form. Kuesioner ini menggunakan skala likert 5 (lima) poin jawaban yang bertujuan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap objek.

Berdasarkan sumber data, metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian secara langsung ketempat penelitian dengan maksud memperoleh data primer. Dalam hal ini peneliti memperoleh data primer dengan menggunakan kuesioner.

2. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Penelitian kepustakaan merupakan pengumpulan data – data dari literatur, atau sumber-sumber lain yang mendukung bagi penulisan laporan skripsi yang diperoleh dengan cara mencari, membaca, dan mempelajari data-data yang berkaitan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti.

### Operasionalisasi Variabel

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikat yang diteliti adalah Kepuasan Pengguna.

Tabel 5. Kriteria Pengambilan Sample

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Sistem (X1)	Kualitas sistem sebagai ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk (Azzahra & Pratomo, 2020).	1. Mudah digunakan 2. Fleksibilitas 3. Kecepatan akses 4. Keamanan 5. Keandalan sistem	Ordinal
Kualitas Informasi (X2)	Kualitas informasi yaitu mengukur kualitas <i>output</i> dari sistem yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi terutama dalam bentuk laporan laporan (Azzahra & Pratomo, 2020).	1. Kelengkapan 2. Mudah dipahami 3. Relevan 4. Akurat	Ordinal



Kualitas Layanan (X3)	Kualitas layanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan (Rustiana, 2022).	1. Bukti fisik 2. Empati 3. Daya tanggap 4. Keandalan Jaminan	Ordinal
Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan pengguna sebagai respon terhadap penggunaan sistem informasi yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi (Azzahra & Pratomo, 2020).	1. Kepuasan informasi 2. Kepuasan menyeluruh 3. Minat menggunakan kembali	Ordinal

Sumber: Data diolah penulis (2025)

### Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *non - probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai penentuan sampelnya. Adapun kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Kriteria Pengambilan Sample

No	Kriteria
1	Mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang menggunakan <i>ShopeePay</i> kurang lebih satu tahun.
2	Mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang pernah menggunakan fitur pembayaran <i>ShopeePay</i> .
3	Mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang pernah menggunakan fitur transfer <i>ShopeePay</i> .

Roscoe dalam Sugiyono (2022:90-91) memberikan saran-saran mengenai ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi menjadi dalam kategori (misalnya: wanita-pria, pegawai negeri-swasta dan lain lain) maka jumlah anggota sampel dalam setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang akan diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ .
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing masing antara 10 s/d 20.

Karena peneliti tidak mengetahui jumlah secara pasti mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang menggunakan *ShopeePay*, maka peneliti memutuskan untuk jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu 100 responden. Jumlah responden tersebut sudah memenuhi saran ukuran sampel menurut Roscoe poin 1 dan 3.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu *software Microsoft Excel* dan program SPSS for



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Windows versi 22 yang terdiri dari analisis statistik deskriptif, uji normalitas data, analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien determinasi, uji-t.

## HASIL PENELITIAN

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis deskriptif mengungkapkan uraian tentang data yang mencangkup jumlah data penelitian, nilai maksimum, nilai minimum, nilai rata-rata, dan standar deviasi yang terdapat dalam data penelitian. Berlandaskan hasil analisis statistik deskriptif di penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Responden

Karakteristik	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin:		
Laki-Laki	81	81%
Perempuan	19	19%
Fakultas:		
Ekonomi	71	71%
Fisip	16	16%
Teknik	13	13%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah penulis melalui Kuesioner

### **Koefisien Determinasi**

Besarnya nilai koefisien determinasi berupa presentase, yang menunjukkan presentase variasi nilai variabel bebas yang dapat dijelaskan oleh model regresi. Berikut hasil pengolahan data uji analisis korelasi dengan program SPSS 26 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary	R Square	dalam %
X ↔ Y	0,673	67,3%

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 22.0

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi 0,673. Hal ini menunjukkan kemampuan varibel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 67,3% variabel kepuasan pengguna financial technology ShopeePay dapat diberikan pengaruh terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sedangkan 32,7% diberikan pengaruh oleh faktor lain yang bukan dari peneliti.

### **Uji Parsial (Uji t)**

Pengujian ini bertujuan untuk melihat pengaruh secara parsial pada setiap variabel. Hasil pengujinya sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Model	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	A	Keputusan	Kesimpulan



X1 → Y	2,222	1,988	0,05	Ha diterima	Signifikan
X2 → Y	4,062	1,988	0,05	Ha diterima	Signifikan
X3 → Y	2,240	1,988	0,05	Ha diterima	Signifikan

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 22.0

Berdasarkan hasil pengujian, variabel Kualitas Sistem memiliki nilai t hitung sebesar 2,222, yang lebih besar dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,998, serta nilai signifikansi sebesar 0,029 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai koefisien regresi sebesar 0,172 menunjukkan bahwa setiap peningkatan Kualitas Sistem akan meningkatkan Kepuasan Pengguna, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Variabel Kualitas Informasi menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,062, yang jauh lebih besar dari t tabel 1,998, serta nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Koefisien regresi sebesar 0,369 menunjukkan bahwa Kualitas Informasi merupakan variabel yang memberikan kontribusi paling besar dalam meningkatkan Kepuasan Pengguna dibandingkan variabel independen lainnya dalam model penelitian ini.

Hasil uji t pada variabel Kualitas Layanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,240, yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,998, serta nilai signifikansi sebesar 0,027, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai koefisien regresi sebesar 0,128 menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Layanan akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Pengguna.

### Uji Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis statistik untuk setiap variabel dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

Ho :  $b_1=b_2=b_3=0$  = tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay.

Ha :  $b_1=b_2=b_3=0$  = terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Model	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	Keputusan	Kesimpulan
X1 dan X2 → Y	6,773	2,70	Ha diterima	Signifikan

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS 22.0

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Fhitung sebesar 68,773 atau lebih besar dari nilai Ftabel sebesar 2,70 maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Sig sebesar 0,000 < 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan pada uji F dapat disimpulkan



bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology ShopeePay

Berdasarkan hasil pengujian yang dihasilkan pada tabel 4.21 diperoleh hasil perhitungan statistik uji t dengan arah koefisien yang dihasilkan menunjukkan nilai t hitung (2,222) atau lebih besar dari ttabel (1,988) dengan nilai signifikansi 0,029 lebih kecil dari ( $<0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung karena nilai signifikan sebesar 0,029 lebih kecil dari tingkat alpha sebesar 0,05 atau 5%. Maka hipotesis H1 yang dirumuskan peneliti diterima (Ho Ditolak dan Ha Diterima). Kualitas sistem dapat diartikan sebagai tingkat seberapa besar penerapan teknologi pada suatu sistem dirasakan relatif mudah digunakan, fleksibel, cepat diakses, aman, dan handal. Hal ini menunjukkan bahwa jika para pengguna merasa mudah digunakan, fleksibel, cepat diakses, aman dan handal dalam penggunaan sistem tersebut, maka para pengguna tidak memerlukan effort banyak untuk menggunakannya, sehingga para pengguna akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang mungkin akan meningkatkan kinerja para pengguna. Semakin baik kualitas suatu sistem informasi, semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung merasa bahwa sistem ShopeePay mudah digunakan, fleksibel, cepat diakses, aman dan dapat diandalkan, sehingga mereka tidak memerlukan effort yang banyak untuk menggunakannya. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda didapatkan koefisien regresi kualitas sistem (b1) sebesar 0,172, hal tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas sistem meningkat satu kali, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,172.

Sehingga, semakin tinggi kualitas sistem maka kepuasan pengguna financial technology ShopeePay pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung akan semakin meningkat. Maka hasil pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Inggit & Wijaksana (2020), Sihotang et. al (2020) dan Suranto (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay.

### 2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology ShopeePay

Berdasarkan hasil pengujian yang dihasilkan pada tabel 4.21 diperoleh hasil perhitungan statistik uji t dengan arah koefisien yang dihasilkan menunjukkan nilai t hitung (4,062) atau lebih besar dari t tabel (1,988) dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari ( $<0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung karena nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat alpha sebesar 0,05 atau 5%. Maka hipotesis H2 yang dirumuskan peneliti diterima (Ho Ditolak dan Ha Diterima).

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem berupa mudah dipahami, kelengkapan, relevan dan akurat. Semakin berkualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi maka pengguna sistem informasi tersebut akan semakin puas. Mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung merasa bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem ShopeePay, mudah dipahami, lengkap, relevan dan akurat sehingga meminimalisir kendala dalam penggunaannya. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda



didapatkan koefisien regresi kualitas informasi (b2) sebesar 0,369 hal tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas informasi meningkat satu kali, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,369. Sehingga, semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem maka kepuasan pengguna financial technology ShopeePay pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung akan semakin meningkat. Maka hasil pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Inggit & Wijaksana (2020), Amarin et. al (2021) dan Suranto (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay.

### 3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology ShopeePay

Berdasarkan hasil pengujian yang dihasilkan pada tabel 4.21 diperoleh hasil perhitungan statistik uji t dengan arah koefisien yang dihasilkan menunjukkan nilai t hitung (2,240) atau lebih besar dari t tabel (1,988) dengan nilai signifikansi 0,027 lebih kecil dari ( $<0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung karena nilai signifikan sebesar 0,027 lebih kecil dari tingkat alpha sebesar 0,05 atau 5%. Maka hipotesis H3 yang dirumuskan peneliti diterima (Ho Ditolak dan Ha Diterima).

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang disediakan oleh penyedia atau pengembang sistem informasi untuk pengguna sistem informasi itu sendiri. Kualitas layanan menjadi keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan agar mampu bertahan dan tetap menumbuhkan kepercayaan pengguna sistem. Semakin baik layanan yang diberikan oleh penyedia sistem untuk pengguna maka pengguna akan semakin puas.

Mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung merasa bahwa kualitas layanan berupa bentuk fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan yang diberikan oleh pihak ShopeePay dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda didapatkan koefisien regresi kualitas layanan (b3) sebesar 0,128, hal tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas layanan meningkat satu kali, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,128. Sehingga, semakin tinggi kualitas layanan yang dihasilkan oleh sistem maka kepuasan pengguna financial technology ShopeePay pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung akan semakin meningkat. Maka hasil pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Inggit & Wijaksana (2020), Sihotang et. al (2020) Amarin et. al (2021) dan Suranto (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay.

### 4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology ShopeePay

Berdasarkan uji f (simultan), diperoleh Fhitung sebesar 68,773 atau lebih besar dari nilai Ftabel sebesar 2,70 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay. Maka hipotesis H4 yang dirumuskan peneliti diterima (Ho Ditolak dan Ha Diterima). Selain uji f (simultan) diperoleh koefisien determinasi sebesar 67,3%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memberikan pengaruh secara simultan sebesar 67,3% terhadap kepuasan pengguna financial technology ShopeePay. Sedangkan sisa sebesar 32,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.



## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna financial technology ShopeePay pada mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Secara parsial, masing-masing variabel independen menunjukkan pengaruh positif yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas sistem, semakin baik kualitas informasi, dan semakin optimal kualitas layanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Temuan ini diperkuat oleh nilai uji t yang signifikan pada seluruh variabel, sehingga mendukung hipotesis penelitian yang diajukan.

Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang ditunjukkan oleh hasil uji F dan nilai koefisien determinasi sebesar 67,3%. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan faktor penting yang secara bersama-sama mampu menjelaskan mayoritas variasi kepuasan pengguna ShopeePay, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya kajian mengenai kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna pada layanan financial technology. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang dan penyedia layanan ShopeePay untuk terus meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan demi memperkuat pengalaman dan kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memasukkan variabel lain seperti persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, atau risiko teknologi, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan keuangan digital.

## REFERENSI

- Akmal Fadillah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Java de Café Purwokerto. 9–25.
- Amarin, S., Wijaksana, T. I., Bisnis, A., & Telkom, U. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung ). 4(1), 37–52.
- Ayu, D., & Widodo, W. (2020). Financial Technology. Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Azzahra, Z., & Pratomo, D. (2020). Kepuasan Pengguna Sistem Analisis Pengaruh Informasi Akuntansi Pembayaran Menggunakan Metode Delone & Mclean ( Studi Kasus Layanan Pembayaran Go-Pay Di Aplikasi Go-Jek ) Analysis Of The Effect Of System Quality , Information Quality And Service Quality On. E-Proceeding Of Management, 7(2), 2817–2821.
- Inggit, C. A., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Linkaja. E-Proceeding of Management, 7(2).
- Maulana, D. (2024). Pengaruh Sales Growth dan Transfer Pricing terhadap Tax Avoidance. LAND JOURNAL, 5(2), 245 - 254. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v5i2.3563>
- Maulana, D (2025). Analisis Dividend Payout Ratio Terhadap Harga Saham Farmasi Di Bei Sebelum Dan Sesudah Pandemi Covid-19. Accounting Research Journal, 4(1), 14-26.
- Maulana, D ., Putri, W. F. S., & Rustandi, B . (2024). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI DAN PENCATATAN AKUNTANSI PADA TAMAN KANAK-KANAK DI KELURAHAN BABAKAN SURABAYA BANDUNG. Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat, 5(1), 18–24. <https://doi.org/10.31004/cdj.v5i1.23996>



- Putri, W. F. S., Oroh, O., & Maulana, D. (2025). Analysis of the Impact of 12% VAT Implementation on the Indonesian Economy: An Empirical Study of the U-Shaped Impact Phenomenon on Public Purchasing Power in the January-June 2025 Period. *Journal of Law and Economics*, 4(2), 165-181.
- Sadya, S. (2022). Transaksi Digital, Konsumen Pilih E-Wallet atau Mobile Banking? DataIndonesia.Id. <https://dataindonesia.id/digital/detail/transaksi-digital-konsumen-pilih-ewallet-atau-mobile-banking>
- Sihotang, J. S., Balai, W., & Keuangan, D. (2020). Vol. 11 No.1 Agustus 2020. 11(1), 1–9.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. ALFABETA, CV.
- Suranto. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada Kppn Gorontalo. *Journal of Comprehensive Science*, 1, 1044–1055.
- Wisnubroto, K. (2023). Transaksi Uang Elektronik Melejit. INDONESIA.GO.ID. <https://indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/6855/transaksi-uang-elektronik-melejit?lang=1>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.