

BAB I

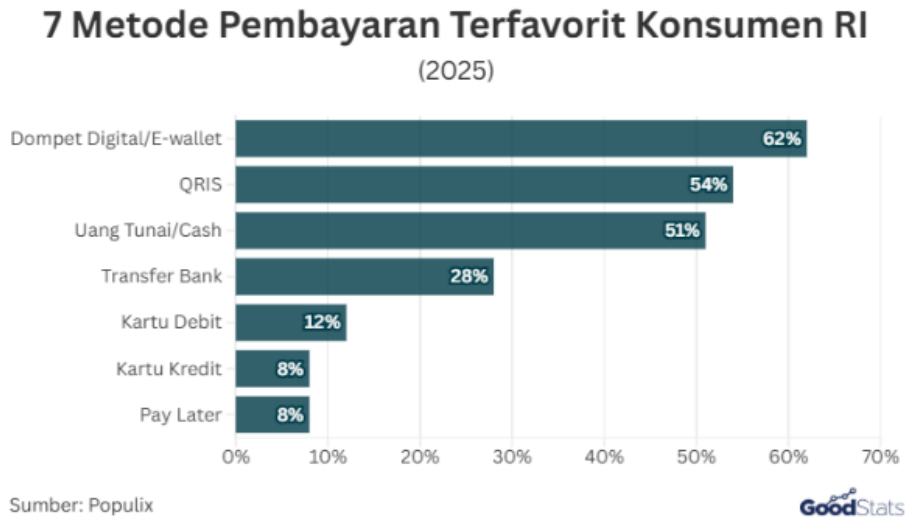
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan yang signifikan dalam pola transaksi masyarakat, khususnya pergeseran dari pembayaran tunai menuju pembayaran digital yang semakin luas digunakan dalam kehidupan sehari-hari (Sagita & Afandi, 2025). Masyarakat kini semakin mengandalkan aplikasi digital dalam melakukan transaksi karena dinilai lebih cepat, praktis, dan efisien dibandingkan metode pembayaran konvensional (Nurfadhilah et al., 2025). Dalam konteks ini, *E-wallet* hadir sebagai sistem pembayaran digital non-tunai yang semakin terintegrasi dalam aktivitas ekonomi masyarakat modern.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di sektor keuangan terus mengalami peningkatan seiring dengan berkembangnya layanan pembayaran digital berbasis aplikasi (Widjanarko, 2025). Dalam perkembangannya, *E-wallet* tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, tetapi juga sebagai sistem informasi yang memungkinkan berbagai transaksi digital seperti pembayaran tagihan, pembelian produk, dan transfer dana secara cepat dan praktis (Oktaroza, 2021).

Keberadaan layanan pembayaran digital tersebut juga didukung oleh meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat mobile di Indonesia, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan keuangan secara lebih mudah dan fleksibel. Kondisi ini turut mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi, dari yang sebelumnya bergantung pada uang tunai menjadi lebih mengandalkan sistem pembayaran digital berbasis aplikasi.

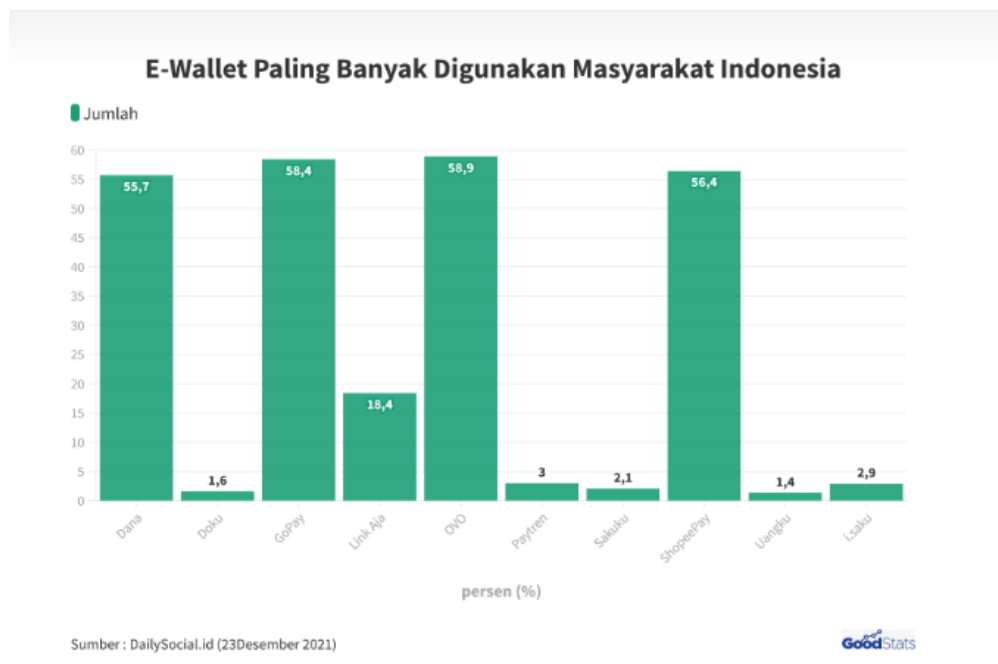


Gambar 1.1 Metode Pembayaran Terfavorit Di Indonesia

Sumber : GoodStats (2025)

Fenomena pergeseran preferensi pembayaran digital juga diperkuat oleh data nasional yang menunjukkan bahwa *E-wallet* menjadi metode pembayaran paling diminati oleh masyarakat Indonesia. Pada tahun 2025, *E-wallet* menempati posisi teratas sebagai metode pembayaran terfavorit, melampaui metode pembayaran lain seperti uang tunai dan transfer bank (Harahap, 2025). Tingginya preferensi tersebut menegaskan bahwa *E-wallet* tidak lagi dipandang sebagai alternatif pembayaran, melainkan telah menjadi pilihan utama dalam transaksi sehari-hari.

Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa meningkatnya adopsi pembayaran digital mencerminkan perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi Sagita & Afandi (2025) serta (Puspita et al., 2024). Selain itu, berbagai fitur tambahan yang ditawarkan oleh aplikasi *E-wallet*, seperti promo transaksi, integrasi dengan berbagai layanan digital, serta kemudahan akses pembayaran di berbagai sektor ekonomi, turut mendorong masyarakat untuk semakin mengandalkan layanan pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari.



Gambar 1.2 E-wallet Yang Paling Banyak Digunakan

Sumber : GoodStats (2022)

Selain tingginya tingkat preferensi, meningkatnya intensitas penggunaan *E-wallet* menunjukkan bahwa pengguna semakin mempertimbangkan kualitas sistem dan layanan yang dirasakan. Penelitian Sultan & Nuryana (2025) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna serta keberlanjutan penggunaan *E-wallet*. Sementara itu, Editya et al. (2024) menegaskan bahwa kualitas informasi yang disajikan oleh sistem pembayaran digital berperan penting dalam meningkatkan intensitas penggunaan secara berkelanjutan. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan *E-wallet* tidak hanya ditentukan oleh tingkat adopsi, tetapi juga oleh kualitas sistem informasi yang mendukungnya.

Meskipun tingkat penggunaan *E-wallet* terus meningkat, kondisi tersebut tidak selalu mencerminkan keberhasilan sistem informasi secara menyeluruh. Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai permasalahan yang dirasakan oleh pengguna, seperti gangguan sistem, kegagalan transaksi, keterlambatan pemrosesan, serta ketidakkonsistenan kualitas layanan dan informasi (Ardiansyah et al., 2025). Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan

antara harapan pengguna dan kinerja aktual sistem *E-wallet*, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran digital.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa evaluasi keberhasilan *E-wallet* umumnya berfokus pada aspek kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan sistem. Penelitian Sultan & Nuryana (2025) serta Editya et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan serta penggunaan *E-wallet*. Namun, penelitian tersebut belum sepenuhnya mengintegrasikan dimensi manfaat bersih (*Net Benefits*) dalam mengevaluasi keberhasilan sistem informasi pembayaran digital. Padahal, Michael et al. (2025) menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi pembayaran digital juga harus dilihat dari sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan manfaat nyata bagi penggunanya.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji keberhasilan sistem pembayaran digital *E-wallet* menggunakan Model *DeLone* dan *McLean* maupun pendekatan lainnya, hasil penelitian tersebut masih menunjukkan inkonsistensi temuan empiris. Penelitian Sultan & Nuryana (2025) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna serta keberlanjutan penggunaan *E-wallet*. Sementara itu, Editya et al. (2024) mengungkapkan bahwa kualitas informasi menjadi salah satu faktor yang mendorong keberlanjutan penggunaan sistem pembayaran digital. Di sisi lain, penelitian (Puspita et al., 2024) memperoleh temuan yang berbeda, yaitu kualitas layanan tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap tingkat kepuasan pengguna *E-wallet*. Perbedaan temuan tersebut mengindikasikan bahwa keterkaitan antar variabel dalam pengukuran keberhasilan sistem pembayaran digital belum menunjukkan pola yang konsisten, sehingga masih diperlukan kajian lebih lanjut pada karakteristik pengguna dan lingkungan penelitian yang berbeda.

Selain adanya inkonsistensi hasil penelitian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek penerimaan teknologi, minat

penggunaan, dan perilaku pengguna menggunakan pendekatan seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*. Penelitian terdahulu juga umumnya hanya menguji sebagian variabel dalam Model *DeLone* dan *McLean*, sehingga belum mampu menggambarkan hubungan antar variabel secara menyeluruh, khususnya keterkaitan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*Net Benefits*) dalam satu model penelitian yang terintegrasi.

Keterbatasan penelitian sebelumnya juga terlihat dari konteks penelitian yang mayoritas dilakukan pada wilayah perkotaan besar atau skala nasional. Sementara itu, penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi pembayaran digital *E-wallet* pada wilayah non-metropolitan seperti Kabupaten Kuningan masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik pengguna, tingkat literasi digital, kondisi infrastruktur, serta pola penggunaan teknologi di wilayah non-metropolitan berpotensi menghasilkan persepsi keberhasilan sistem yang berbeda dibandingkan wilayah perkotaan besar.

Berdasarkan inkonsistensi dan keterbatasan penelitian sebelumnya, *research gap* dalam penelitian ini terletak pada belum adanya penelitian yang secara komprehensif mengevaluasi keberhasilan sistem informasi pembayaran digital *E-wallet* menggunakan seluruh konstruk utama Model *DeLone* dan *McLean* pada konteks pengguna di wilayah non-metropolitan seperti Kabupaten Kuningan. Oleh karena itu, *novelty* penelitian ini terletak pada penggunaan Model Keberhasilan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean* secara menyeluruh dengan melibatkan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih untuk mengevaluasi keberhasilan sistem *E-wallet* berdasarkan perspektif pengguna di Kabupaten Kuningan. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada tingkat penggunaan atau penerimaan teknologi, tetapi juga menganalisis hubungan antar variabel secara terintegrasi guna memperoleh gambaran keberhasilan sistem pembayaran digital secara lebih komprehensif.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan pokok yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Belum diketahui tingkat kesuksesan sistem informasi pembayaran digital *E-wallet* berdasarkan persepsi pengguna di kabupaten kuningan, meskipun tingkat adopsi dan penggunaan *E-wallet* menunjukkan tren yang tinggi (Puspita et al., 2024).
2. Belum diketahui secara empiris pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *Use* dan *User Satisfaction E-wallet*, padahal penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dimensi tersebut berperan penting dalam keberhasilan sistem pembayaran digital (Sultan & Nuryana, 2025).
3. Belum diketahui hubungan antara penggunaan *E-wallet* dan kepuasan pengguna dalam membentuk *Net Benefits*, sementara pengukuran *Net Benefits* dalam evaluasi sistem pembayaran digital masih relatif terbatas dalam penelitian *E-wallet* (Michael et al., 2025).
4. Belum diketahui sejauh mana keterkaitan antara variabel dalam model keberhasilan sistem informasi *DeLone* dan *McLean* meliputi *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *Use* dan *User Satisfaction*, *Use*, *User Satisfaction*, *Net Benefits* dalam menentukan kesuksesan sistem *E-wallet* secara menyeluruh.
5. Masih terbatasnya penelitian empiris yang mengkaji kesuksesan sistem informasi *E-wallet* dengan menggunakan Model *DeLone* dan *McLean* secara komprehensif pada wilayah non-metropolitan, khususnya di Kabupaten Kuningan, karena penelitian di tingkat lokal umumnya masih berfokus pada aspek penerimaan dan penggunaan sistem (Irfan et al., 2025).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan serta ruang lingkup penelitian yang difokuskan pada evaluasi keberhasilan sistem informasi pembayaran digital *E-wallet* dari sudut pandang pengguna, maka disusun rumusan masalah yang bersifat operasional dan terukur untuk menguji hubungan kualitas antar variabel dalam Model Keberhasilan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean*. Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat keberhasilan sistem informasi pembayaran digital *E-wallet* berdasarkan persepsi pengguna di Kabupaten Kuningan?
2. Bagaimana pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *Use* dan *User Satisfaction E-wallet* di Kabupaten Kuningan?
3. Bagaimana pengaruh *Use* dan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* pada sistem *E-wallet* di Kabupaten Kuningan?

1.4 Batasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan permasalahan dalam adopsi teknologi finansial, serta keterbatasan waktu dan sumber daya peneliti, maka penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup sebagai berikut:

1. Fokus Penelitian
 Penelitian ini difokuskan pada evaluasi keberhasilan sistem informasi pembayaran digital *E-wallet* dari sudut pandang pengguna, dan tidak membahas aspek teknis internal sistem, kebijakan pengelolaan perusahaan, maupun strategi bisnis penyedia layanan *E-wallet*.
2. Objek Penelitian
 Objek penelitian dibatasi pada sistem *E-wallet* yang digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Kuningan seperti ShopeePay, OVO, GoPay,

dan DANA, tanpa melakukan perbandingan kinerja antara penyedia *E-wallet* secara spesifik.

3. Model dan Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean, dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

4. Subjek dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian mencakup pengguna *E-wallet* yang berdomisili di wilayah Kabupaten Kuningan. Responden ditetapkan sebagai pengguna *E-wallet* yang telah melakukan minimal satu kali transaksi menggunakan layanan *E-wallet* dalam periode waktu tertentu

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi pembayaran digital *E-wallet* berdasarkan persepsi pengguna di Kabupaten Kuningan dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean*.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan sistem informasi pembayaran digital *E-wallet* berdasarkan persepsi pengguna di Kabupaten Kuningan.
- b. Untuk menganalisis pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *Use* dan *User Satisfaction* *E-wallet* di Kabupaten Kuningan.
- c. Untuk menganalisis pengaruh *Use* dan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* pada sistem *E-wallet* di Kabupaten Kuningan.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan baik secara teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian kesuksesan sistem informasi, khususnya penerapan Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean* pada konteks sistem pembayaran digital *E-wallet*.
2. Memperkaya referensi penelitian di bidang Sistem Informasi yang mengkaji hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih dalam satu model penelitian yang komprehensif.
3. Menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang mengkaji kesuksesan sistem informasi berbasis persepsi pengguna pada wilayah non-metropolitan seperti Kabupaten Kuningan.

1.6.2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penyedia layanan *E-wallet*, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan serta manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
2. Bagi pengguna *E-wallet*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem *E-wallet* sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penggunaan layanan pembayaran digital.
3. Bagi pemerintah daerah dan pemangku kepentingan terkait, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan atau strategi pengembangan ekosistem pembayaran digital yang lebih efektif dan inklusif di wilayah non-metropolitan.

1.7 Jadwal Penelitian

Jadwal pelaksanaan penelitian dibuat dengan tahapan yang jelas dalam bentuk bar chart.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

[illegible]

