

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *FINANCIAL TECHNOLOGY* DENGAN  
MENGUNAKAN PRINSIP *TECHNOLOGY ACCEPTANCE* MODEL (TAM) (STUDI  
KASUS PADA MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI MEDAN)**

**Biolanda Sajidah Lubis<sup>1</sup>, Ilham Hidayah Napitupulu<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Politeknik Negeri Medan

Email: [biolandalubis16@gmail.com](mailto:biolandalubis16@gmail.com)<sup>1</sup>, [ilhamhasan77@yahoo.com](mailto:ilhamhasan77@yahoo.com)<sup>2</sup>

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan menggunakan prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM) pada aplikasi *e-wallet* terhadap kepuasan pengguna *financial technology* (studi kasus pada mahasiswa politeknik negeri medan). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang berasal langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disebar melalui google form yang dikirimkan langsung kepada responden. Sampel minimum pada penelitian ini adalah 100 mahasiswa bidang tata niaga pada Politeknik Negeri Medan. Penelitian ini menggunakan model evaluasi pengukuran dan struktural pada *software smartpls*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi (*reliability, flexibility, security, easy to use, privacy, accesibility*) dan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphyaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology*.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan, Prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Kepuasan Pengguna *Financial Technology* Aplikasi *E-wallet*.

**Abstract**

*This study aims to empirically examine the effect of information system quality and service quality using the Technology Acceptance Model (TAM) principles in e-wallet applications on financial technology user satisfaction (case study of Medan State Polytechnic students). This research is quantitative research. The data source used in this research is primary data which comes directly from respondents using a questionnaire. Questionnaires were distributed via Google Form which were sent directly to respondents. The minimum sample in this study were 100 students in the field of commerce at Medan State Polytechnic. This research uses a measurement and structural evaluation model on the SmartPLS software. The results of this research show that information system quality (reliability, flexibility, security, easy to use, privacy, accessibility) and service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) influence financial technology user satisfaction.*

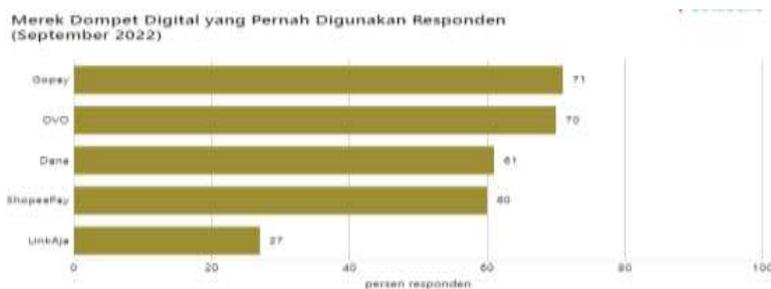
**Keywords:** *Information System Quality, Service Quality, Technology Acceptance Principles Model (TAM) and User Satisfaction Of Financial Technology E-wallet Applications.*

## A. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, kepuasan dalam pengguna teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat (Nurussofiah *et al.*, 2022). Banyak sektor-sektor memanfaatkan perkembangan teknologi untuk menciptakan inovasi tidak terkecuali pada sektor keuangan. Seiring dengan berjalannya perkembangan dunia, dapat di manfaatkan untuk suatu inovasi dalam sektor keuangan yang dapat menjadi tren, yaitu *financial technology* atau dikenal dengan *fintech* (Bere *et al.*, 2022).

*Fintech* sendiri merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja (Arner *et al.*, 2017). Sedangkan menurut Himawati (2021) *fintech* adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang dapat menghasilkan produk, layanan, teknologi dan model bisnis baru yang membawa dampak pada stabilitas moneter maupun stabilitas sistem keuangan. Hanya dengan sekali menekan tombol maka semua kegiatan keuangan dapat dilakukan oleh konsumen dan kegiatan bisa dilakukan dimanapun dalam menyelenggarakan aktifitas bisnisnya (The National Digital Research Center (NDRC), 2017).

Dalam perkembangan *fintech* yang sangat pesat tersebut konsumen dimudahkan dalam melakukan pembelian dan bertransaksi secara *online* (Marhaendra & Mahyuzar, 2023). Sistem pembayaran mulai bergeser yang tadinya menggunakan uang fisik kini beralih menjadi transaksi non tunai menggunakan uang elektronik (Richard, 2023). Perkembangan penggunaan *fintech* telah menyebar luas, dan sudah merambat dikalangan mahasiswa, tidak terkecuali pada mahasiswa Politeknik Negeri Medan. Saat ini mahasiswa di Politeknik Negeri Medan sudah tidak asing lagi dengan kata *fintech*. Banyak dari mereka yang memiliki minat dan juga cukup antusias dalam mengkonsumsi *fintech* dalam melakukan aktivitas, terutama penggunaan *fintech* pada sektor *payment* yang berupa *e-wallet* misalnya seperti penggunaan *gopay*, *dana*, *ovo*, *shopeepay* dan *link-aja* yang saat ini sangat darstis meningkat (Silaban, 2019). Selain itu aplikasi *e-wallet* juga dapat digunakan untuk menyimpan uang, mentransfer dan juga melakukan transaksi pembayaran (Emik & Hasanuddin, 2020). Hal ini sesuai dengan prinsip hidup generasi millennial, dimana generasi millennial cenderung menyukai hal-hal yang bersifat instan (Damayanti, 2023 ; Sari, 2019).



Gambar 1 1 Aplikasi E-Wallet yang Paling Banyak Digunakan (2022)

Sumber : Databoks.katadata.co.id

Menurut penelitian Pew Research Center, generasi milenial tidak terlepas dari penggunaan teknologi, terlebih dengan internet karena hal tersebut sudah menjadi kebutuhan pokok yang penting di era sekarang. Sehingga generasi milenial membutuhkan *fintech* karena *fintech* merupakan sebuah solusi layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi digital dalam pengoperasiannya (Maharseni *et al.*, 2022). Bank Indonesia juga berupaya menyukseskan gerakan non tunai agar dapat mewujudkan masyarakat Indonesia yang menjadi *Less Cash Society* (LCS) (Himawati, 2021). Berbagai kemudahan dan manfaat ditawarkan untuk memudahkan aktivitas dalam kepuasan penggunaannya.

Bank Indonesia mengetahui *fintech* melalui berbagai inisiatif dan peraturan yang diterapkan dengan memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengatur *fintech* untuk mendorong inovasi di sektor keuangan. Bank Indonesia juga bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk otoritas dan regulator seperti pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta melakukan sinergi dengan pelaku industri keuangan, termasuk perbankan dan perusahaan teknologi finansial (*fintech*), untuk mempercepat inklusi keuangan dan transformasi digital di sektor keuangan.

Berdasarkan Bank Indonesia (2020) yang terjadi di masyarakat, terdapat banyak layanan *fintech* di Indonesia tetapi masih ada kendala permasalahan yaitu seringkali terjadi delay pembayaran atau bisa disebut juga keterlambatan masuknya sejumlah uang, kurangnya maksimalnya performa aplikasi *e-wallet* dalam kendala pemesanan tiket yang di *refund*. *Refund* adalah pengembalian dana yang dilakukan oleh penjual yang disebabkan berbagai macam alasan yang diajukan oleh pembeli (Nur Adha Utami Simatupang, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *fintech*. Kualitas sistem informasi merupakan

karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone & McLean, 1992). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis *et al.*, (1989) dan Chin & Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami, digunakan dan dapat memberikan manfaat.

Suatu sistem informasi dikatakan memberikan manfaat apabila dapat menghasilkan informasi yang berkualitas, sehingga informasi tersebut dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dan dapat meningkatkan pengelolaan perusahaan atau instansi (Napitupulu *et al.*, 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muharsyah & Ekawati (2022) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna, dan pada penelitian Djuhono *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Umaroh *et al.*, (2023) menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992) membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

## B. KAJIAN PUSTAKA

### *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan perilaku yang pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Atarwaman, 2022). TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 dan diusulkan oleh Davis pada tahun 1989 yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi. Prinsip *Technology Acceptance Model (TAM)* yang untuk menilai kinerja suatu aplikasi didasarkan pada *Reliability* (Keandalan), *Flexibility*

(Keluwesan), *Security* (Keamanan), *Easy to use* (Kemudahan penggunaan), *Privacy* (Pribadi) *Accesbility* (aksesibilitas) (Lupiyoadi, 2001 ; Napitupulu *et al.*, 2023).

### ***Financial Technology (Fintech)***

*Fintech* berasal dari istilah *financial technology* atau diartikan sebagai teknologi finansial. Menurut The National Digital research Centre (NDRC), di Dublin, Irlandia mendefinisikan mengenai *fintech sebagai innovation in financial services* atau inovasi dalam layanan keuangan *fintech* yang merupakan suatu inovasi pada sektor finansial yang mendapat sentuhan teknologi modern.

### **Kualitas Sistem Informasi**

Sistem Informasi merupakan seperangkat fungsi operasional manajemen kepada yang mampu menghasilkan suatu keputusan yang tepat, cepat dan jelas sehingga menjadi suatu susunan yang disusun secara sistematis dan teratur (Nainggolan, 2021). Sedangkan menurut Suharyadi & Purwanto (2017) sistem informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari kumpulan komponen sistem, yaitu *software*, *hardware* dan *brainware* yang memproses informasi menjadi sebuah *output* yang berguna untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu organisasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang ditemukan Mangun Buana & Wirawati, (2018) mengatakan sistem informasi sebagai seperangkat elemen atau komponen yang saling terkait yang di kumpulkan (*input*), manipulasi (*process*), menyimpan, dan menyebarkan (*output*) data dan informasi dan memberikan reaksi korektif (*feedback*) untuk memenuhi tujuan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai. Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai (Alfiani *et al*, 2021 ; Hadiyanto *et al*, 2020)

### **Kualitas Pelayanan**

Salah satu cara untuk menarik pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Tjiptono (2012:24) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya

dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Sedangkan menurut Malik & Sitti (2023) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan definisi-definisi yang telah disebutkan, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Muhammad Fikri (2020) ada lima jenis dimensi dalam kualitas pelayanan yakni: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

### **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan merupakan perasaan yang ditimbulkan seseorang mau itu berupa senang ataupun kecewa pada saat membandingkan sesuatu hasil yang dirasakan kepada sebuah produk atau layanan berdasarkan ekspektasi. Apabila pengalaman yang dirasakan lebih jauh dari harapan maka akan timbul perasaan tidak puas bagi pelanggan. Saat ini perusahaan harus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan adanya internet memungkinkan pelanggan akan lebih cepat mengungkapkan emosi baik dan buruk mereka (Kumalasari, 2023 ; Berliana, 2020 ; Kotler & Keller, 2016:155).

### **Research Objective**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *financial technology* menggunakan prinsip *technology acceptance model* (TAM). Semakin baik kualitas sistem informasi yang dihasilkan maka kepuasan atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat dan semakin tinggi kualitas pelayanan yang dihasilkan maka semakin meningkatkan kepuasan penggunanya.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### ***Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology***

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone & McLean, 2003). Penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean, (1992) membuktikan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem informasi dapat diukur menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dari sisi kehandalan sistem (*reliability*), kemudahan untuk

digunakan (*ease to use*), kemudahan untuk diakses (*flexibility*), aksesibilitas (*accessibility*) dan keamanan sistem (*security*) dan privasi sistem (*privacy*).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ali & Younes, 2013; Amalia & Pratomo, 2016; Budiarta, 2016) membuktikan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem informasi yang dihasilkan maka kepuasan atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat.

H<sub>1</sub> : Kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology*

### ***Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology***

Menurut Petter *et al.*, (2008) kualitas pelayanan adalah kualitas dari dukungan atau bantuan yang diterima oleh pengguna dari departemen sistem informasi serta petugas yang berkaitan dengannya, yang mencakup bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*) Tjiptono (2008:86), semakin tinggi kualitas pelayanan yang dihasilkan maka semakin meningkatkan kepuasan penggunanya.

Hasil penelitian Zai (2023) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology*

## **C. METODE PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu melalui analisis data statistik guna menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020)

### **Sumber Data**

Sumber data pada penelitian ini didapatkan secara langsung dari sumber yaitu pengguna aplikasi *e-wallet* pada Mahasiswa Bidang Tata Niaga di Politeknik Negeri Medan.

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan data penelitian berupa data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner. Populasi dalam

penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Medan. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dari populasi yang berdasarkan persyaratan atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan dan didapatkan sebanyak 100 mahasiswa yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Untuk melakukan uji validasi data kuesioner menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data dengan *SmartPLS*.

**Tabel 1 Mahasiswa Bidang Tata Niaga pada Politeknik Negeri Medan**

Jurusan	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
Akuntansi	- D3 Akuntansi	- 537
	- D3 Keuangan & Perbankan	- 609
	- D4 Akuntansi Keuangan Publik	- 341
	- D4 Keuangan & Perbankan Syariah	- 239
Administrasi Niaga	- D3 Administrasi Bisnis	- 576
	- D4 MICE	- 272
	- D4 Manajemen Bisnis	- 452
Total		3.026

Sumber: Data diolah, 2024

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mahasiswa Bidang Tata Niaga pada Politeknik Negeri Medan
- 2) Mahasiswa yang menggunakan aplikasi *Financial Technology e-wallet* seperti *Gopay*, *Dana*, *OVO*, *ShopeePay* dan *Link-Aja*.
- 3) Pengguna aplikasi e-wallet sudah melakukan transaksi lebih dari satu kali

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus menurut Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel atau jumlah responden

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa

ditolerir 10% ( $e = 0,1$ )

Populasi Mahasiswa Politeknik Negeri Medan sebanyak 7.030 mahasiswa, target populasi Bidang Tata Niaga sebanyak 3.026 mahasiswa, sehingga dapat diketahui jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang ada di Bidang Tata Niaga Politeknik Negeri Medan Tahun 2024.

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat ditentukan besar sampel yang akan diambil yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{3.026}{1+3.026(0.1)^2}$$

$$n = \frac{3.026}{31,26} = 96.80$$

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 97 responden yang akan di bulatkan oleh peneliti menjadi 100 responden pengguna aplikasi *fintech e-wallet* pada Mahasiswa Bidang Tata Niaga di Politeknik Negeri Medan.

**Tabel 2 Distribusi Sampel**

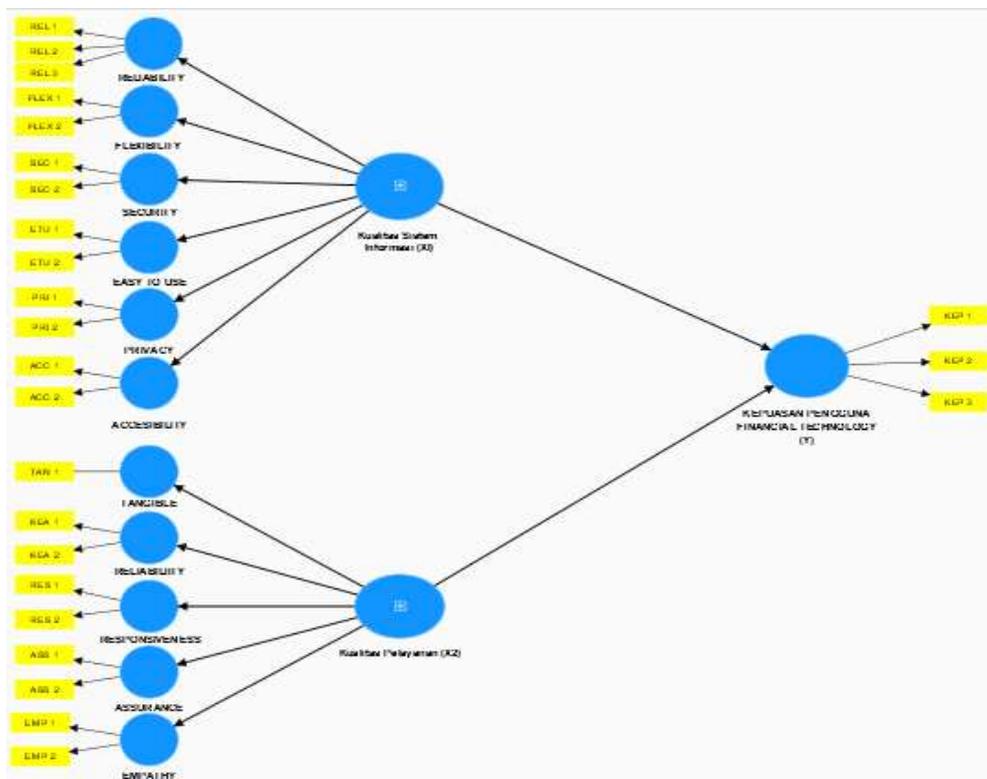
Program Studi	Jumlah Mahasiswa
- D3 Akuntansi	- 18
- D3 Keuangan & Perbankan	- 20
- D4 Akuntansi Keuangan Publik	- 11
- D4 Keuangan & Perbankan Syariah	- 8
- D3 Administrasi Bisnis	- 19
- D4 MICE	- 9
- D4 Manajemen Bisnis	- 15
Total	100

Sumber: Data diolah, 2024

### Empirical Model

Penelitian ini untuk melihat pengaruh kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *financial technology*. Teknik analisis data penelitian yang digunakan adalah alat bantu analisis statistik yaitu menggunakan *software Smart PLS (Partial Least Square)*. Untuk melihat pengaruh antar variabel, penelitian ini menggunakan tingkat signifikan

5%. Model penelitian ditunjukkan pada gambar 1.2



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

Sumber: *Output SmartPLS 4, 2024*

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil

Pengujian *validity convergent* dilakukan untuk mengetahui validitas antar indikator dengan variabel latennya. Validitas konvergen merupakan salah satu jenis pengujian dari model pengukuran refleksif. Indikator dinilai berdasarkan dari nilai loading factor masing-masing indikator di setiap variabel. Ketentuan nilai yang harus dicapai untuk dianggap valid adalah nilai loading factor harus diatas 0,7.

Berikut hasil dari pengujian validitas konvergen:

**Tabel 3 Nilai Outer Loading**

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Kualitas Sistem	X1.1.1	0.866	Valid
Informasi (X1)	X1.1.2	0.870	Valid

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)	X1.1.3	0.889	Valid
	X1.2.1	0.969	Valid
	X1.2.2	0.810	Valid
	X1.3.1	0.928	Valid
	X1.3.2	0.931	Valid
	X1.4.1	0.903	Valid
	X1.4.2	0.874	Valid
	X1.5.1	0.950	Valid
	X1.5.2	0.955	Valid
	X1.6.1	0.888	Valid
	X1.6.2	0.896	Valid
	X2.1.1	1.000	Valid
	X2.2.1	0.888	Valid
	X2.2.2	0.886	Valid
	X2.3.1	0.965	Valid
	X2.3.2	0.955	Valid
X2.4.1	0.955	Valid	
X2.4.2	0.950	Valid	
X2.5.1	0.901	Valid	
X2.5.2	0.886	Valid	
Kepuasan Pengguna <i>Financial Technology</i> (Y)	Y1.1	0.893	Valid
	Y1.2	0.894	Valid
	Y1.3	0.804	Valid

Sumber: *Output SmartPLS 4, 2024*

Berdasarkan hasil pengujian yang terdapat pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai loading factor pada beberapa indikator memiliki nilai diatas 0,7 yang artinya bahwa indikator-indikator di setiap variabel dinyatakan valid.

Berdasarkan tabel 1 dapat di simpulkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X1) membentuk

dimensi:

1. Pada variabel kualitas sistem informasi (X1) dengan dimensi *reliability* memiliki nilai signifikan sebesar 0,026 dimana  $0,026 < 0,05$ . Maka dapat diartikan dimensi *reliability* bahwa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *fintech*, sehingga hipotesis dimensi pertama dalam penelitian ini diterima.
2. Pada variabel kualitas sistem informasi (X1) dengan dimensi *flexibility* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa dimensi *flexibility* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *fintech*, sehingga hipotesis dimensi kedua dalam penelitian ini diterima.
3. Pada variabel kualitas sistem informasi (X1) dengan dimensi *security* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa dimensi *security* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *fintech*, sehingga hipotesis dimensi ketiga dalam penelitian ini diterima.
4. Pada variabel kualitas sistem informasi (X1) dengan dimensi *easy to use* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa dimensi *easy to use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *fintech*, sehingga hipotesis dimensi keempat dalam penelitian ini diterima.
5. Pada variabel kualitas sistem informasi (X1) dengan dimensi *privacy* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa dimensi *privacy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *fintech*, sehingga hipotesis dimensi kelima dalam penelitian ini diterima.
6. Pada variabel kualitas sistem informasi (X1) dengan dimensi *accessibility* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa dimensi *accessibility* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *fintech*, sehingga hipotesis dimensi keenam dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi yang paling berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi (x1) adalah dimensi *flexibility*, *security*, *easy to use*, *privacy*, dan *accessibility* yang menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$ . Semakin kecil nilai *p-value* nya, maka semakin bagus. Sedangkan hasil pengujian dimensi *reliability* menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,026 dimana  $0,026 < 0,05$ .

Sehingga hipotesis ini tetap diterima. Hanya saja pada dimensi ini yang paling rendah dari dimensi *flexibility*, *security*, *easy to use*, *privacy*, dan *accessibility*.

Berdasarkan tabel 1 dapat di simpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) membentuk dimensi:

1. Pada variabel kualitas pelayanan (X2) dengan dimensi *tangible* memiliki nilai signifikan sebesar 0,007 dimana  $0,007 < 0,05$ . Maka dapat diartikan dimensi *tangible* bahwa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *fintech*, sehingga hipotesis dimensi pertama dalam penelitian ini diterima.
2. Pada variabel kualitas pelayanan (X2) dengan dimensi *reliability* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *fintech*, sehingga hipotesis dimensi kedua dalam penelitian ini diterima.
3. Pada variabel kualitas pelayanan (X2) dengan dimensi *responsiveness* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *fintech*, sehingga hipotesis dimensi ketiga dalam penelitian ini diterima.
4. Pada variabel kualitas pelayanan (X2) dengan dimensi *assurance* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *fintech*, sehingga hipotesis dimensi keempat dalam penelitian ini diterima.
5. Pada variabel kualitas pelayanan (X2) dengan dimensi *empathy* memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa dimensi *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *fintech*, sehingga hipotesis dimensi kelima dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi yang paling berpengaruh terhadap kualitas sistem pelayanan (x2) adalah dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$ . Semakin kecil nilai *p-value* nya, maka semakin bagus. Sedangkan hasil pengujian dimensi *tangible* menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,007 dimana  $0,007 < 0,05$ . Sehingga hipotesis ini tetap diterima. Hanya saja pada dimensi ini yang paling

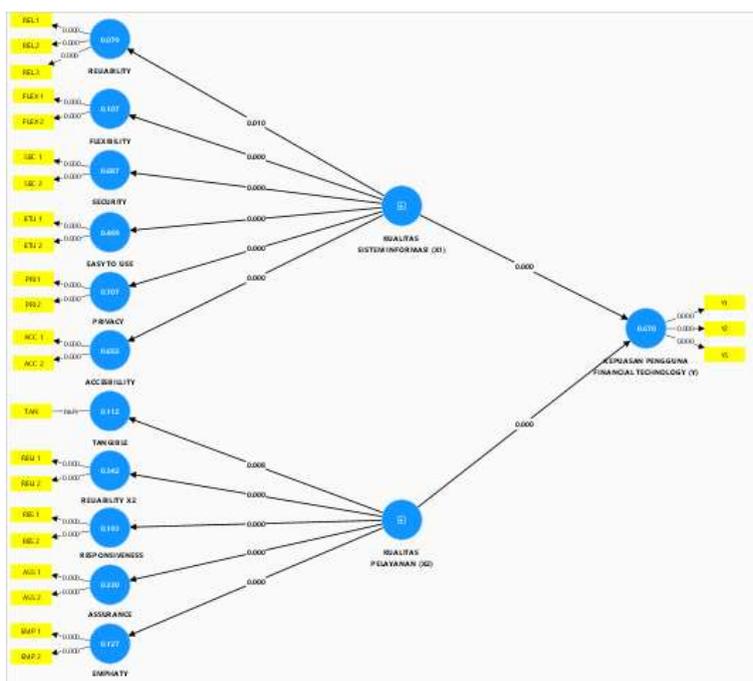
rendah dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology*

**Tabel 4 Uji Hipotesis**

Variabel	Original Sampel	Sampel Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T/Statistik ( O/STDEV )	P Values
X1=> Y	0.929	0.934	0.058	15.914	0.000
X2=> Y	-0.685	-0.689	0.087	7.858	0.000

Sumber: *Output SmartPLS 4, 2024*



Sumber: *Output SmartPLS 4, 2024*

Gambar 1.3 Hasil Uji Hipotesis

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology (Y) memiliki nilai t-statistik sebesar 15.914 dengan p-values sebesar 0.000. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai t-statistik >1.96 dan p-values < 0.05 maka H1 diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna financial technology, sehingga hipotesis

pertama dalam penelitian ini diterima.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology (Y) memiliki nilai t-statistik sebesar 7.858 dengan p-values sebesar 0.000. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai t-statistik  $>1.96$  dan p-values  $< 0.05$  maka H2 diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna financial technology, sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas sistem informasi memiliki nilai t-statistik  $>1.96$  dan p-values  $< 0.05$  yaitu sebesar 15.914 dan 0.000. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology* pada mahasiswa bidang tata niaga di Politeknik Negeri Medan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel kualitas sistem informasi (*reliability, flexibility, security, easy to use, privacy, accesibility*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology* aplikasi *e-wallet*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya kualitas sistem informasi dalam hal ini merasa jarang terjadi masalah ketika menggunakan aplikasi, merasa pihak penyedia aplikasi siap melayani dengan sebaik mungkin, merasa aplikasi *e-wallet* memiliki kualitas sistem informasi yang baik dalam melayani konsumen dan merasa sistem aplikasi *e-wallet* memiliki stabilitas memuaskan yang akan meningkatkan kepuasan pengguna *financial technology* aplikasi *e-wallet* pada mahasiswa bidang tata niaga di Politeknik Negeri Medan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Napitupulu (2023) ; Reza (2019) ; Sebetci (2018) ; Amalia (2016) ; Budiarta (2016) dan DeLone & McLean (1992), yang menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan perspektif prinsip TAM.

Berdasarkan hasil pengujian dengan mengukur setiap dimensi TAM pada kepuasan pengguna *financial technology* aplikasi *e-wallet* enam dimensi TAM berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology* aplikasi *e-wallet* yaitu *reliability, flexibility, security, easy to use, privacy* dan *accesibility*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Zai (2023) dan

DeLone & McLean (1992), yang menjelaskan bahwa dimensi TAM berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hanya saja ada beberapa kritik dari responden yang merasa aplikasi *e-wallet* masih ada beberapa kendala jaringan yang membuat akses terhambat, belum sepenuhnya menjaga data konsumen, sering kali responden mendapati kendala pada saat transfer terkena biaya admin padahal tidak ada penjelasan potongan admin pada saat transfer. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka H1 yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology* diterima.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology**

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas sistem informasi memiliki nilai t-statistik  $>1.96$  dan *p-values*  $< 0.05$  yaitu sebesar 7.858 dan 0.000. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology* pada mahasiswa bidang tata niaga di Politeknik Negeri Medan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology* aplikasi *e-wallet*. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan dalam hal ini adanya bukti fisik atau fasilitas pelayanan yang nyaman, kemudahan bertransaksi, respon terhadap keluhan pengguna aplikasi cepat dan mampu menyelesaikan masalah yang ada, serta memberikan jaminan sehingga memberikan kepuasan yang lebih kepada setiap pengguna *financial technology* aplikasi *e-wallet*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Napitupulu (2023) ; Zai (2023) dan Pramaswari (2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Namun tidak sepenuhnya para pengguna aplikasi *e-wallet* merasa kualitas pelayanan baik, menurut salah satu pengguna aplikasi *e-wallet* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan masih terasa kurang dikarenakan respon yang kurang cepat dan tanggap saat terjadi keluhan gangguan saat bertransaksi, saldo terpotong secara sepihak, dimana tidak ada keterangan biaya admin yang menyebabkan harus *top up* ulang, kemudian promo yang diberikan terkadang tidak bisa digunakan, padahal terdapat *range* waktu promo yang membuat dirinya kecewa akibat tidak

bisa menggunakannya, sehingga dari hasil analisis diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology* aplikasi *e-wallet*, maka H2 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *financial technology* diterima

## E. KESIMPULAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji secara empiris mengenai kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *financial technology* yaitu menggunakan aplikasi *e-wallet* seperti *Gopay*, *Dana*, *OVO*, *ShopeePay*, dan *Link-Aja* yang digunakan oleh Mahasiswa bidang Tata Niaga pada Politeknik Negeri Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi (*reliability, flexibility, security, easy to use, privacy, accesibility*) berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna *financial technology* pada Mahasiswa bidang Tata Niaga di Politeknik Negeri Medan. Meningkatnya kualitas sistem informasi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna *financial technology* aplikasi *e-wallet*. Semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap kualitas sistem informasi aplikasi *e-wallet* maka akan semakin tinggi minat penggunaan aplikasi *e-wallet*, sebaliknya semakin rendah kepercayaan pengguna terhadap kualitas sistem aplikasi *e-wallet* maka semakin rendah minat penggunaan aplikasi *e-wallet*. Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna *financial technology* pada Mahasiswa bidang Tata Niaga di Politeknik Negeri Medan. Meningkatnya kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna *financial technology* aplikasi *e-wallet*. Jika pengguna merasa ketika menggunakan aplikasi *e-wallet* memberikan manfaat dan pelayanan yang baik maka mereka akan menggunakannya, sebaliknya jika pengguna merasa ketika menggunakan aplikasi *e-wallet* tidak memberikan manfaat dan pelayanan yang kurang maka mereka tidak akan menggunakannya

## DAFTAR PUSTAKA

Ahdiat, A. (2023). Merek Dompot Digital yang Pernah Digunakan Responden. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/25/survei-pengguna-dompot-digital-gopay-dan-ovo-bersaing-ketat>

- Behjati, S., Nahich, M., dan Othaman, S.N. (2012), “*Interrelation between eService Quality and e-Satisfaction and Loyalty*”, *European Journal of Business and Management*, Vol. 4, No.9, pp. 75-85.
- Atarwaman, R. J. D. (2022). Pengaruh Green Marketing Terhadap Repurchase Intention Pada The. *E-QIEN Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 281290.
- Bere, A. B. M., Andriana, M., Kamila, M. R., Budiono, S., & Noerlina, N. (2022). Analisa Faktor dan Perkembangan Tren Fintech di Indonesia. *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)*, 4(3), 145–156. <https://doi.org/10.21512/becossjournal.v4i3.8584>
- BI. (2020). *Mengenal Financial Teknologi Artikel*. Bi.Go.Id. <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx>
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Emik, J., & Hasanuddin, U. (2020). *Penggunaan E-wallet di Kalangan Mahasiswa*. 3.
- Fadillah, M. N., & Taufiqurrachman. (2020). Persepsi Masyarakat Kabupaten Tangerang Terhadap Penggunaan Financial Technology (Fintech). *Jurnal Mitra Manajemen*, 11(1), 49–57.
- Farisi, M. R. Al. (2019). *Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap minat menggunakan mobile banking pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/44966/%0Ahttp://etheses.uin-malang.ac.id/44966/1/15540030.pdf>
- Ghozali (2018). *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yoga Pratama.
- Ghozali, (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 (3rd ed.)* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali dan latan. (2020). *Validity Konvergen (Manifest Variable)*.
- Goode, C. &. (2020). Cockril & Goode (2010:368) menyatakan persepsi harga sangat berpengaruh terhadap reaksi konsumen pada harga sehingga konsumen tersebut memiliki minat untuk melakukan pembelian. *Belanja Online di Lazada. Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 2(2), 156–163.
- Handoko, S., & Sutisna, T. (2021). Manfaat Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Informatika (STMIK Tulus Cendekia)*, 1(1), 16–21.

- <https://jurnal.tuluscendekia.ac.id/index.php/ejournal%0Ahttps://jurnal.tuluscendekia.ac.id/index.php/ejournal/article/view/25/3>
- Himawati, D., & Firdaus, M. F. (2021). *Pengaruh Word of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek*. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*.  
<https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v4i3.194>
- Lianovanda, D. (2022). *Apa Itu E-Wallet? Ini Cara Kerja, Contoh, dan Manfaatnya Bagi Bisnis!* <https://blog.skillacademy.com/apa-itu-e-wallet>
- Maharseni, N. W. R., Rasmini, N. K., Ariyanto, D., & Mimba, N. P. S. H. (2022). Technology Acceptance Model Dalam Penggunaan Financial Technology Lending Pada Generasi Milenial. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 11(05), 1000–1013.  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/>
- Malik, I., & Sitti, M. (2023). Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran*, 1(01), 30–37. <https://doi.org/10.59422/lmp.v1i01.73>
- Mangun Buana, I. B. G. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Influence Quality of Information System, Quality of Information, And Perceived Usefulness On User Accounting Information System Satisfaction. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 683.  
<https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i01.p26>
- Marhaendra, A. N., & Mahyuzar, H. (2023). *Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan*. 2(2), 84–90.
- Muhammad fikri, ai yulianti. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Ojek Online Grab-Bike ( Studi Pada Pengguna Grab -Bike di Kota Bandung ) The Influence Of Service Quality And Price On Customer Loyalty Wit*. 7(2), 3874–3885.
- Muhammad, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Prinsip Technology Acceptance Model (Tam) Pada Apikasi Ojek Online (Studi Pengguna Gojek Di Kota Medan Dan Sekitarnya). *Akuntansi*, 3(3), 1–32. <https://doi.org/10.31292/jta.v3i3.129>
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia

- Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505>
- Mujahidin, A. (2020). Pengaruh Fintech e-wallet Terhadap Perilaku Konsumtif Pada Generasi Millennial. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(2), 143. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v8i2.1513>
- Muyasaroh, A., Informatika, F., Telkom, U., Gandhi, A., Informatika, F., Telkom, U., Kurniati, A. P., Informatika, F., Telkom, U., Pengguna, K., & Pendahuluan, A. (2023). *Pengukuran Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Fintech XYZ di Jawa Barat Serta Perancangan Pembuatan Prototipe Perbaikan*. 10(5), 5126–5135.
- Nainggolan, J. (2021). Analisis Perbandingan Framework COBIT 5.0 Dengan ITIL Dalam Mengaudit Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan* , 5(1), 76–85.
- Napitupulu, I. H., Rachmawati, R., & Lestari, R. (2023). *Kualitas Aplikasi dan Pelayanan Sistem Informasi Kualitas Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. 19(10), 177–186.
- Nur Adha Utami Simatupang. (2022). Sistem Refund Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Online Pada Marketplace Shopee Dalam Perspektif Akad Ba’i Al- Muqayyad. *γ787, 8.5.2017*, 2003–2005. [www.aging-us.com](http://www.aging-us.com)
- Nurussofiah, F. F., Karimah, U., Khodijah, S., & Nuha, N. U. (2022). *Febi Fatlika, etc., Penerapan Media Sosial sebagai Media Pemasaran Online di Era Globalisasi*. 1, 127–143.
- Pringgadini, S. A., & Basiya, R. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Perceived Security, dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan E-Payment Pospay (Studi Kasus Pengguna Pospay Kantor Pos Pati). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 574–584. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1774>
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- Rafsanjani, A., & Sutopo. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Store Atmosphereterhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Menciptakan Minatmereferensikan. *Diponegoro Journal of Management*, 6, 1–14.

- Rezky, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Dompot Digital OVO Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Pengguna OVO Di Wilayah Kecamatan Jatinegara Jakarta Timur)*. 5–24.
- Richard, A. S. (2023). *Sistem Pembayaran Cashless Bak Pisau Bermata Dua: Tindak Pidana Berkedok Kemajuan Teknologi*. <https://lk2fhui.law.ui.ac.id/portfolio/sistem-pembayaran-cashless-bak-pisau-bermata-dua-tindak-pidana-berkedok-kemajuan-teknologi/>
- Sayekti, F., & Putarta, P. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 9(3), 196–209. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v9i3.3075>
- Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F. E., & ... (2022). Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana. *Jurnal ...*, 6(4), 6865–6874. <http://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4305>
- Silaban, L. A. (2019). Faktor-faktor Yang Memengaruhi Minat Mahasiswa Untuk Menggunakan Alat Transaksi Pembayaran Fintech ( Studi pada Mahasiswa Universitas Lampung. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2.
- Sugiyono, 2020. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Sutopo (Ed.); edisi kedua).Bandung: Alfabeta/
- Suranto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SAKTI pada KPPN Gorontalo. *Journal of Comprehensive Science*, 1(5), 1–23.
- Sutra Disemadi, H. (2021). Urgensi Suatu Regulasi yang Komprehensif Tentang Fintech Berbasis Pinjaman Online Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 7(2), 608.
- Umaroh, S., Rindiyani, R., & Prasetyo, M. R. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Ovo Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Rekayasa Hijau*, 7(1), 49–60. <https://doi.org/10.26760/jrh.v7i1.49-60>
- Zai, F. J. (2023). *Ojek Online Menggunakan Prinsip Technology Acceptance Model ( TAM )*.