

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

Syafina Nadja Editya¹, Sri Indah Nikensari², Siti Nurjanah³

^{1,2,3} Universitas Negeri Jakarta dan syafinadja@gmail.com

ABSTRAK

Sebagai sistem layanan keuangan digital yang paling banyak digunakan di Indonesia, kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* berperan penting dalam memberikan manfaat penggunaan dari layanan keuangan yang berkualitas dan menjangkau pengguna yang lebih luas. Dalam hal ini, peneliti bertujuan untuk menganalisis manfaat penggunaan aplikasi *e-wallet* melalui model keberhasilan sistem informasi (*Information System Success Model*) dengan melakukan studi kasus pada aplikasi Gopay. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 100 mahasiswa yang menggunakan aplikasi Gopay kemudian data dianalisis dengan uji regresi linier berganda. Hasil analisis dari penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi secara parsial dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay. Kemudian, kepuasan pengguna tersebut berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat penggunaan dari aplikasi Gopay. Dengan demikian, aplikasi *e-wallet* dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya melalui kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi pada aplikasinya.

Kata Kunci: ISSM, *E-wallet*, Gopay

ABSTRACT

As the most widely used digital financial services system in Indonesia, e-wallet application user satisfaction plays an important role in providing the benefits of using quality financial services and reaching a wider range of users. In this case, the researcher aims to analyze the benefits of using the e-wallet application through the information system success model by conducting a case study on the Gopay application. This research was conducted by taking a sample of 100 students who used the Gopay application and then the data was analyzed using multiple linear regression tests. The analysis results of the study state that system quality, service quality, and information quality partially and simultaneously have a significant positive effect on user satisfaction with the Gopay application. Then, user satisfaction has a significant positive effect on the benefits of using the Gopay application. Thus, the e-wallet application can increase user satisfaction through system quality, service quality, and information quality in the application.

Keywords: ISSM, *E-wallet*, Gopay

PENDAHULUAN

Berdasarkan penelitian terbaru yang dilakukan oleh East Ventures bertajuk *Digital Competitiveness Index 2023* menyatakan bahwa *e-wallet* (dompet digital) merupakan metode pembayaran yang paling digunakan saat bertransaksi dengan aplikasi digital. Menurut Insight Asia (2023) bertajuk *Consistency That Leads: 2023 E-wallet Industry Outlook* menunjukkan bahwa *e-wallet* semakin menjadi metode pembayaran paling yang dipilih masyarakat daripada pembayaran tunai dan transfer bank. Hasil riset tersebut menunjukkan 74% responden aktif menggunakan dompet digital untuk berbagai macam transaksi keuangan mereka. Saat ini, banyak perusahaan layanan *e-wallet* yang memberikan fasilitas untuk memudahkan penggunaan transaksi digital. Beberapa jenis dompet digital yang sering digunakan di Indonesia diantaranya, ShopeePay, Gopay, DANA, dan LinkAja (Wardana et al., 2022).

Berdasarkan laporan *E-wallet Industry Outlook 2023* oleh Insight Asia, Gopay menjadi *e-wallet* yang paling banyak digunakan dengan persentase sebesar 71%. Dari banyaknya pengguna tersebut,

terdapat beberapa faktor tertentu yang mampu menjadi kunci keberhasilan Gopay sebagai dompet digital. Penelitian oleh Lishobrina et al., (2023) telah mengungkapkan fakta bahwa faktor-faktor yang diperhatikan pelanggan saat menggunakan Gopay sangat penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Menurut penelitian dari Ningsih et al., (2022), kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna Gopay. Selain dapat membentuk loyalitas, sebuah kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja dan bahan evaluasi serta pedoman bagi pihak perusahaan dalam mengambil sebuah keputusan (Ningsih et al., 2022). Kepuasan pelanggan juga penting untuk meningkatkan Gopay sebagai layanan keuangan yang berkualitas dan unggul di tengah persaingan layanan keuangan digital yang semakin ketat.

Untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan pada pengguna Gopay, perlu adanya analisis dalam mengukur keberhasilan Gopay sebagai sistem layanan keuangan digital. Analisis menggunakan ISSM dapat mengukur keberhasilan Gopay melalui enam dimensi, yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use/intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Meskipun banyak penelitian yang telah mengevaluasi aplikasi menggunakan ISSM, penelitian ini dapat memberikan pembahasan terbaru berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi manfaat penggunaan dari aplikasi *e-wallet*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manfaat penggunaan aplikasi *e-wallet* Gopay dengan mengaplikasikan *Information System Success Model* (ISSM).

LANDASAN TEORI

A. *Information System Success Model* (ISSM)

Information System Success Model (ISSM) merupakan model evaluasi atau penilaian terhadap kesuksesan sistem informasi berdasarkan enam variabel yang terdiri dari *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit* (DeLone & McLean, 2016). *Information System Success Model* (ISSM) dapat mengevaluasi pembuatan, penyebaran, dan penggunaan informasi yang efektif melalui teknologi. DeLone dan Mclean (2016) mengukur keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi menggunakan enam dimensi pengukuran, yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use/intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi, variabel atau dimensi yang dimiliki oleh ISSM ini saling berhubungan dan mempunyai ketergantungan (William & Tjhin, 2021).

1) *Information Quality*

Kualitas informasi merupakan nilai yang dimiliki oleh sebuah produk dari adanya detail informasi yang jelas (DeLone & McLean, 2003). Kualitas informasi mengarahkan pada karakteristik yang menentukan nilai dan relevansi informasi saat digunakan (Abidin et al., 2023). Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur *information quality* adalah *completeness*, *understandability*, *accuracy*, *relevance*, *reliability of information*, *timeliness*, dan *conciseness* (Meilani et al., 2020).

2) *System Quality*

Menurut DeLone & McLean (2003), kualitas sistem merupakan petunjuk terkait kualitas yang diharapkan dari sebuah sistem dan kualitas

penginformasian mengenai ciri suatu produk yang tepat. Kualitas sistem merupakan bagaimana sebuah sistem bekerja dengan optimal agar mampu menghasilkan output yang sesuai dengan harapan pengguna sistem (Amarin & Wijaksana, 2021). Indikator-indikator untuk mengukur *system quality* diantaranya *access, ease of use, response time, security, flexibility, error recovery, convenience access* (Juwita et al., 2019).

3) *Service Quality*

Kualitas layanan merupakan kualitas yang mendukung sistem pengguna untuk menerima dari sistem informasi organisasi dan pelaksana pendukung teknologi informasi (DeLone & McLean, 2016). Kualitas layanan yaitu keseluruhan pendukung yang disampaikan oleh pengembang sistem kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen (Amarin & Wijaksana, 2021). Beberapa indikator pengukuran untuk *service quality* diantaranya *responsiveness, assurance, reliability, privacy* (Meilani et al., 2020).

4) *Use*

Menurut DeLone & McLean (2016), *use* didefinisikan sebagai tingkat dan cara karyawan dan pelanggan memanfaatkan kemampuan sistem informasi. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur *use* adalah *amount of use, frequency of use, nature of use, appropriateness of use, extent of use, dan purpose of use*.

5) *User Satisfaction*

Menurut (Tarigan & Setiawan, 2022), kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang dapat dirasakan terhadap produk atau jasa setelah pengguna membandingkan dengan apa yang diharapkan, artinya pengguna akan merasa puas apabila mendapatkan lebih dari apa yang diharapkan pengguna terhadap produk atau jasa tersebut. Kepuasan pengguna mengacu pada tingkat di mana pengguna merasa senang dan puas dalam menggunakan teknologi (Al-Marouf et al., 2021). Indikator-indikator untuk mengukur *user satisfaction* terdiri diantaranya *information satisfaction, system satisfaction, dan overall satisfaction*.

6) *Net Benefits*

Manfaat bersih dapat diartikan sejauh mana sistem informasi tersebut memberikan dampak kinerja atau kontribusi terhadap keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan negara. *Net benefits* membahas kebutuhan pengguna dan kesuksesan perusahaan terkait dampak, hasil, serta manfaat dari sistem terhadap pengguna (Pusparini & Sani, 2020). Beberapa indikator pengukuran *net benefits* yaitu *improved knowledge, productivity, time saving, market efficiency, increased sales, dan lain sebagainya*.

B. Aplikasi Gopay

Gopay adalah dompet digital yang menyediakan layanan keuangan digital untuk memberikan kemudahan dalam transaksi pembayaran. Gopay merupakan dompet digital yang dikelola oleh PT Dompet Anak Bangsa sebagai bagian dari GoTo Financial dan GoTo Group. Gopay mulai didirikan pada tahun 2016 sebagai bagian dari perusahaan teknologi Gojek (PT Karya Anak Bangsa). Pada saat itu, Gopay menjadi sistem pembayaran internal yang memfasilitasi pembayaran dari layanan Gojek seperti ojek *online*, pesan makanan, dan layanan lainnya. Kemudian, layanan tersebut mengalami perkembangan dengan memberikan layanan transfer digital serta transaksi pembayaran secara langsung untuk pembelian makanan, pembelian tiket transportasi, tiket hiburan, tagihan, dan pembelian produk di toko *offline* (Gopay Indonesia, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang mengembangkan dan menguji model ISSM yang bertujuan untuk menganalisis keberhasilan suatu aplikasi sistem layanan keuangan digital telah sesuai dengan yang diekspektasikan. Dalam hal ini, penelitian diarahkan untuk menganalisis keberhasilan dari manfaat, kegunaan, kontribusi, dan kelayakan dari *e-wallet* khususnya pada aplikasi Gopay. Metode penelitian yang dipilih untuk melakukan penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui survei. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 100 mahasiswa pengguna aplikasi Gopay di Jakarta. Survei ini meliputi serangkaian pertanyaan terstruktur yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kepuasan pelanggan, dan manfaat dari penggunaan aplikasi Gopay. Kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian merupakan kuesioner yang telah diujikan validitas dan reliabilitas instrumennya. Kuesioner tersebut selanjutnya dikumpulkan untuk dianalisis menggunakan regresi linier berganda yang sebelumnya telah melalui uji prasyarat yaitu uji asumsi klasik dan uji linearitas. Setelah itu, analisis menggunakan regresi linier berganda dilakukan untuk menguji hipotesis secara parsial dan simultan berdasarkan replikasi yang dibuat dari *Information System Success Model* (ISSM). Sehingga, hasil dari pengujian tersebut akan memberikan pemahaman lebih mendalam tentang manfaat bersih dari penggunaan aplikasi Gopay.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas layanan (X2), dan kualitas informasi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Z). Hasil dari uji regresi linier berganda terhadap kepuasan pengguna (Z) adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (Unstandardized)	Nilai Signifikansi
<i>System Quality</i>	.208	0.049
<i>Service Quality</i>	.229	0,024
<i>Information Quality</i>	.194	0,028

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024).

Dari hasil uji regresi tersebut, dapat dianalisis persamaan regresi linier berganda yang diinterpretasikan sebagai berikut:

$$Y = 10.737 + 0,208 X1 + 0,229 X2 + 0,194 X3$$

1) *System Quality*

Diketahui nilai koefisien regresi pada variabel kualitas sistem yaitu 0,208 dengan nilai signifikan sebesar $0,049 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap bertambahnya satu nilai kualitas sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Gopay sebesar 0,208 atau 20,8% jika nilai variabel kualitas layanan dan kualitas informasi bernilai konstan.

2) *Service Quality*

Nilai koefisien regresi yang diperoleh variabel kualitas layanan yaitu 0,229 dengan nilai signifikan sebesar $0,024 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap bertambahnya satu nilai kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Gopay sebesar 0,229 atau 22,9% jika nilai variabel kualitas sistem dan kualitas informasi bernilai konstan.

3) *Information Quality*

Variabel kualitas informasi dalam persamaan regresi linier berganda memperoleh nilai koefisien yaitu 0,194 dengan nilai signifikan sebesar $0,028 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap bertambahnya satu nilai kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Gopay sebesar 0,194 atau 19,4% jika nilai variabel kualitas sistem dan kualitas layanan bernilai konstan.

B. Hasil Analisis Pengaruh Simultan (Uji F)

Analisis pengaruh simultan (Uji F) terhadap kepuasan pengguna dilakukan untuk mengetahui pengaruh simultan dari variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi terhadap variabel dependen kepuasan pengguna, berikut ini adalah hasil uji F yang telah dilakukan oleh penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji F Terhadap Kepuasan Pengguna

Model	F-tabel	F-hitung	Nilai Signifikansi
Regression	2,68	16,922	< 0,001

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024).

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikan yaitu $< 0,001$ atau lebih kecil dari 0,05 sehingga H_a dapat diterima dan H_0 ditolak. Selain itu, nilai dari F-hitung yaitu 16,922 lebih besar daripada nilai F-tabel yaitu 2,68. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay.

C. Hasil Analisis Pengaruh Parsial (Uji t)

1) Uji t terhadap variabel kepuasan pengguna

Tabel 3. Hasil Uji t Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	T-tabel	T-hitung	Nilai Signifikansi
<i>System Quality</i>	1,98	1,996	0,049

<i>Service Quality</i>	1,98	2,992	0,024
<i>Information Quality</i>	1,98	2,228	0,028

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024).

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas, nilai t-hitung dari setiap variabel yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi adalah lebih besar daripada nilai t-tabel dengan nilai signifikan yaitu 1,98. Nilai signifikansi yang diperoleh oleh ketiga variabel tersebut dinyatakan signifikan karena kurang dari 0,05.

2) Uji t terhadap variabel manfaat bersih

Tabel 4. Hasil Uji t Terhadap Manfaat Bersih

Variabel	T-tabel	T-hitung	Nilai Signifikansi
Kepuasan Pengguna	1,98	3,737	< 0,001

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024).

Pada uji t yang dilakukan untuk menguji pengaruh antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih aplikasi Gopay, didapatkan hasil signifikan lebih kecil dari 0,001 artinya kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi Gopay karena kurang dari 0,05.

Pembahasan

Dari hasil analisis uji t tersebut, berikut ini adalah pembahasan dari analisis yang mempengaruhi secara parsial antara variabel independen terhadap variabel kepuasan pengguna untuk menjawab hipotesis penelitian.

1. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay

Hasil dari t-hitung menunjukkan nilai yaitu 1,996 yang melebihi nilai dari t-tabel sebesar 1,98. Selain itu, nilai signifikan yang diperoleh yaitu 0,049 atau dibawah dari 0,05. Hal ini dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi Gopay. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu oleh Alifian Afrizal (2019); Angelina et al., (2019); Debbie Amalina, (2020); Meilani et al., (2020); Retno Arsyhanur & Imam Suroso Anggraini Sukmawati, (2019); Utomo et al., (2020) Dengan demikian, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay dapat diterima kebenarannya.

2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay

Dari hasil uji t yang dilakukan, nilai dari t-hitung memperoleh sebesar 2,992 yang berarti bahwa nilai t-hitung lebih besar daripada nilai t-tabel yaitu 1,98. Nilai signifikan yang diperoleh yaitu 0,024 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi Gopay. Hasil analisis ini terbukti dengan didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu Alifian Afrizal, (2019); Angelina et al., (2019); Debbie Amalina (2020); Meilani et al., (2020); Retno Arsyhanur & Imam Suroso Anggraini Sukmawati, (2019); Utomo et al., 2020). Oleh karena itu, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay dapat diterima kebenarannya.

3. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay

Pada hasil analisis statistik uji t pada kualitas informasi, nilai t-hitung memperoleh nilai sebesar 2,228 yang melebihi dari nilai t-tabel sebesar 1,98 dengan nilai signifikan yaitu 0,028 lebih kecil daripada 0,05. Hal ini dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay. Hasil analisis ini terbukti dengan didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Alifian Afrizal, (2019); Angelina et al., (2019); Debbie Amalina, (2020); Meilani et al., (2020); Retno Arsyhanur & Imam Suroso Anggraini Sukmawati, (2019); Utomo et al., (2020); Yel et al., (2020). Sehingga, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay dapat diterima kebenarannya.

4. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih aplikasi Gopay

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, variabel kepuasan pengguna memperoleh nilai t-hitung sebesar 3,737 yang lebih besar daripada t-tabel yaitu 1,98 dengan nilai signifikan yaitu < 0,001 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna pada aplikasi Gopay mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih yang diterima oleh penggunanya. Dengan demikian, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih dari aplikasi Gopay dapat diterima kebenarannya.

5. Pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna aplikasi Gopay.

Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung antara kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna aplikasi Gopay, dapat dianalisis menggunakan uji sobel. Berikut ini adalah hasil dari uji sobel yang telah dianalisis:

Tabel 5. Hasil Uji Sobel

Variabel	T-tabel	Nilai Sobel
<i>System Quality</i>	1,98	2,159
<i>Service Quality</i>	1,98	2,032
<i>Information Quality</i>	1,98	1,990

Sumber: Data Olahan Peneliti (2024).

Dari semua hasil uji sobel yang telah dianalisis menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung dari masing-masing ketiga variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih dapat dimediasi oleh kepuasan pengguna aplikasi Gopay. Dengan demikian, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi berpengaruh tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna aplikasi Gopay dapat diterima kebenarannya sesuai dengan teori dari model evaluasi yang digunakan yaitu ISSM.

KESIMPULAN

Kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna merupakan variabel-variabel dari ISSM yang digunakan untuk menganalisis manfaat penggunaan dari aplikasi Gopay. Berdasarkan hasil temuan penelitian dan

pembahasan, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut secara parsial dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gopay. Korelasi positif antara faktor kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi mengindikasikan bahwa ketika variabel-variabel tersebut meningkat, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Sehingga, manfaat bersih yang diperoleh pengguna secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh tingkat kepuasan mereka. Lebih lanjut, pengaruh tidak langsung dari kualitas sistem, layanan, dan informasi terhadap manfaat bersih dari penggunaan *e-wallet* juga dapat dimediasi oleh kepuasan pengguna. Dengan demikian, melalui kepuasan pengguna dengan aplikasi Gopay yang mencakup kualitas sistem, layanan, dan informasi secara langsung berpengaruh pada kepuasan pengguna dan secara tidak langsung mempengaruhi manfaat bersih penggunaan Gopay.

REFERENSI

- Abidin, A., Zahra, N. S., & Yusuf, A. (2023). Analisis Aplikasi Kredivo Berdasarkan Information System Success Model (ISSM). *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 12(2), 602–616.
- Alifian Afrizal, A. (2019). *Analisa Aplikasi OVO Menggunakan Model Delone dan Mclean di Kalangan Mahasiswa Universitas Airlangga*.
- Al-Marouf, R., Ayoubi, K., Alhumaid, K., Aburayya, A., Alshurideh, M., Alfaisal, R., & Salloum, S. (2021). The acceptance of social media video for knowledge acquisition, sharing and application: A comparative study among YouTube users and TikTok users' for medical purposes. *International Journal of Data and Network Science*, 5(3), 197.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52.
- Angelina, R. J., Hermawan, A., & Suroso, A. I. (2019). Analyzing e-commerce success using DeLone and McLean model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(2), 156–162.
- Debbie Amalina. (2020). *Evaluasi Implementasi Perangkat Lunak E-Invoice Pada Divisi Finansial Menggunakan Delone & Mclean Is Success Model (Studi Kasus: PT Semen Gresik (Persero) Tbk.)*. Institut Teknologi Sepuluh November.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116.
- Gopay Indonesia. (2023). <https://Gopay.Co.Id/>.
- Juwita, O., Elfada, V., & Pandunata, P. (2019). Evaluasi Kesuksesan Web Desa Pada Kecamatan Maesan Menggunakan Information System Success Model (ISSM). *INFORMAL: Informatics Journal*, 4(2), 81–88.
- Lishobrina, L. F., Arum, M. P., Hidayat, C. M., Widianty, L. I., & Wengkau, G. P. (2023). Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Gopay dalam Digital Financial Management. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(1), 161–171.
- Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 2, 137–144.
- Ningsih, H. W., Safitri, I., & Yusuf, A. (2022). Pengaruh e-Service Quality dan Kepuasan terhadap e-Loyalty (Survey pada Pengguna Gopay). *Business Management Journal*, 18(1), 51–60.
- Pusparini, N. N., & Sani, A. (2020). Mengukur Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Model Kesuksesan Delon And Mclean. *METHOMIKA: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 4(2), 149–155.
- Retno Arsyatur, M., & Imam Suroso Anggraini Sukmawati, A. (2019). Analysis Of Success Factors Implementation Of State Civil Apparatus Management Information System. *Universitas Brawijaya Journal of Applied Management (JAM)*, 17(3), 479–488. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.03.12>
- Tarigan, J. E. S., & Setiawan, A. (2022). PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, SERVICE QUALITY, DAN SECURITY CONTROL TERHADAP USER SATISFACTION. *PARAHYANGAN ACCOUNTING REVIEW*, 1(1), 27–35.

- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21.
- Wardana, A. A., Saputro, E. P., Wahyuddin, M., & Abas, N. I. (2022). The effect of convenience, perceived ease of use, and perceived usefulness on intention to use e-wallet. *International Conference on Economics and Business Studies (ICOEBS 2022)*, 386–395.
- William, F., & Tjhin, V. U. (2021). The evaluation of enterprise resource planning application using information systems success model. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 24(5), 1–13.
- Yel, M. B., Sfenrianto, S., & Anugrah, R. D. (2020). Using DeLone and McLean model for evaluating an e-commerce website. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 725(1), 012108.