

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Shopee Paylater

Arif Farida¹

Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Atma Bhakti Surakarta

e-mail: arif.farida07@gmail.com

Kun Ismawati²

Program Studi Manajemen, Universitas Surakarta

e-mail: kun.ismawati@gmail.com

Handayani Tri Wijayanti³

Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Atma Bhakti Surakarta

e-mail: yanidiawan@yahoo.co.id

ABSTRACT

Satisfaction in using the Accounting Information System (AIS) in Shopee PayLater is influenced by several factors, including Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Information System Quality. The purpose of this study is to examine the effect of these variables on user satisfaction of the Accounting Information System (AIS) in Shopee PayLater (SPayLater). This study uses primary data collected through questionnaires. The research method applied is a quantitative approach, with a sample of 40 respondents who have used SPayLater in the city of Surakarta. Hypothesis testing was conducted using SPSS Version 25 software. The results of this study indicate that only the Information System Quality variable has a significant effect on user satisfaction of the Accounting Information System in SPayLater.

Keywords: *SPayLater Users, User Satisfaction, Accounting Information System*

PENDAHULUAN

Financial technology/FinTech 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. (bi.go.id, 2020). Adapun fenomena yang terjadi akibat perkembangan teknologi informasi akuntansi saat ini yaitu hadirnya *shopee paylater* pada aplikasi *e-commerce* shopee yang semakin mendorong dan mempermudah aktivitas masyarakat. Fitur *paylater* belakangan sedang naik daun. Banyak pihak yang menggunakan layanan ini untuk melakukan transaksi digital (Kompas.com, 2021).

Layanan PayLater yang tersedia pada berbagai platform digital memungkinkan konsumen melakukan pembelian terlebih dahulu dan melakukan pembayaran pada waktu yang telah ditentukan. Survei DailySocial menunjukkan bahwa penggunaan PayLater paling banyak terdapat pada Shopee (54,3%), diikuti Gojek (50,5%), OVO (28,9%), Tokopedia (18%), Traveloka (11,3%), dan Pegipegi (5,5%) (Katadata.co.id, 2020). Selain itu, riset Kredivo bersama Katadata Insight Center mengungkapkan bahwa penggunaan PayLater meningkat selama pandemi Covid-19, dengan 55% pengguna merupakan pengguna baru kurang dari satu tahun dan 41% konsumen memanfaatkan PayLater untuk mengelola pengeluaran bulanan (Kontan.co.id, 2021).

Berdasarkan data iPrice periode 2020–2021, kunjungan bulanan aplikasi Shopee menunjukkan tren peningkatan signifikan selama pandemi Covid-19, dengan puncak kunjungan

mencapai sekitar 129 juta pada kuartal II tahun 2021. Secara konsisten, Shopee menempati peringkat pertama pada Q1 2020 hingga Q1 2021, namun mengalami penurunan ke peringkat kedua pada Q2 2021 (iPrice, 2021). Dinamika ini merefleksikan persaingan yang semakin ketat pada industri platform digital, sehingga menuntut perusahaan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi guna mempertahankan kinerja dan daya saing.

Dalam konteks persaingan global, adopsi sistem informasi yang mutakhir menjadi prasyarat bagi perusahaan untuk mempertahankan posisi kompetitif dan memperluas jangkauan pasar (Budiastuti & Muid, 2020). Peningkatan penggunaan Shopee PayLater selama pandemi, yang berlangsung bersamaan dengan lonjakan trafik pengguna dan penurunan peringkat aplikasi pada periode tertentu, mengindikasikan adanya isu dalam pengalaman dan kepuasan pengguna. Kondisi ini membuka celah penelitian mengenai determinan kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem informasi akuntansi pada layanan Shopee PayLater.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten terkait determinan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Setyowati et al. (2017) menemukan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun temuan tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian Prayanthi et al. (2020) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Inkonsistensi temuan juga terjadi pada variabel persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Setyowati et al. (2017) melaporkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan Sumarto (2018) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu tidak ditemukannya pengaruh signifikan antara *perceived ease of use* dan kepuasan pengguna. Selain itu, perbedaan temuan empiris juga terlihat pada variabel kualitas sistem informasi, di mana Buana et al. (2018) menyimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara Hoetama (2020) tidak menemukan pengaruh positif yang signifikan. Perbedaan hasil penelitian tersebut mengindikasikan adanya celah penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada konteks penggunaan sistem informasi akuntansi berbasis fintech.

Berdasarkan adanya inkonsistensi temuan empiris tersebut, penelitian ini mengadopsi Technology Acceptance Model (TAM) untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi melalui konstruk *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, serta memasukkan kualitas sistem informasi sebagai faktor eksternal. Penerapan model ini pada konteks layanan Shopee PayLater menjadi relevan mengingat pesatnya adopsi teknologi finansial dan meningkatnya intensitas penggunaan selama pandemi dan pascapandemi. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah penelitian dengan menguji kembali pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada layanan Shopee PayLater dalam konteks platform e-commerce di Indonesia.

Berdasarkan adanya inkonsistensi temuan penelitian terdahulu mengenai pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, serta meningkatnya penggunaan layanan *SPaylater* dalam konteks *platform e-commerce* di Indonesia, penelitian ini merumuskan permasalahan mengenai sejauh *mana perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada layanan *SPaylater*.

Literatur Review

Sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan sistem terintegrasi yang berfungsi mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan data transaksi keuangan menjadi

informasi akuntansi yang relevan bagi pengambilan keputusan manajerial. SIA umumnya berbasis teknologi informasi dan dirancang untuk mendukung proses pencatatan, pengendalian, serta pelaporan aktivitas ekonomi organisasi secara sistematis. Mulyadi (2016) menyatakan bahwa sistem akuntansi tersusun atas formulir, catatan, dan laporan yang terkoordinasi guna menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan manajemen dalam pengelolaan organisasi. Sejalan dengan itu, Romney dan Steinbart dalam Surya (2017) memandang SIA sebagai kombinasi sumber daya manusia dan infrastruktur organisasi yang berperan dalam penyediaan informasi keuangan melalui proses pengumpulan serta pengolahan transaksi. Dengan demikian, SIA mencakup unsur sumber daya, proses pemrosesan data, dan keluaran berupa informasi yang andal, relevan, serta tepat waktu untuk mendukung pengambilan keputusan.

Penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi dalam SIA dapat dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) sebagai pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA). TAM menegaskan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* merefleksikan keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerja atau produktivitas, sedangkan *perceived ease of use* menggambarkan tingkat kemudahan sistem untuk dipahami dan dioperasikan tanpa upaya yang berlebihan. Kedua konstruk tersebut berperan dalam membentuk sikap, niat, serta perilaku aktual pengguna dalam menerima dan memanfaatkan sistem informasi.

Dalam konteks layanan finansial digital, Shopee PayLater merupakan fitur pembayaran berbasis kredit yang terintegrasi pada platform e-commerce Shopee melalui kerja sama dengan lembaga pembiayaan. Layanan ini memungkinkan pengguna melakukan transaksi terlebih dahulu dan menyelesaikan pembayaran pada periode jatuh tempo tertentu dengan pilihan tenor cicilan. Aktivasi dilakukan melalui proses verifikasi identitas dan kelayakan pengguna, serta pemberian limit kredit yang disesuaikan dengan profil dan intensitas transaksi. Mekanisme pembayaran, informasi tagihan, dan riwayat transaksi yang tersedia dalam aplikasi mencerminkan peran sistem informasi akuntansi dalam mendukung pengelolaan transaksi, pengendalian piutang, serta penyediaan informasi keuangan bagi pengguna secara digital.

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman individu dalam menggunakan sistem informasi serta persepsi atas manfaat yang diperoleh. Kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan pengguna dan kinerja aktual sistem. Surya (2017) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna berkaitan dengan sikap terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal dan persepsi kegunaan. Selain itu, kepuasan pengguna erat kaitannya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan. Sistem yang andal, mudah digunakan, serta mampu menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu cenderung meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong keberlanjutan penggunaan. Hasibuan (2018) menegaskan bahwa kepuasan pengguna juga berdampak pada kinerja individu dan efektivitas organisasi, sehingga menjadi indikator penting keberhasilan implementasi sistem informasi.

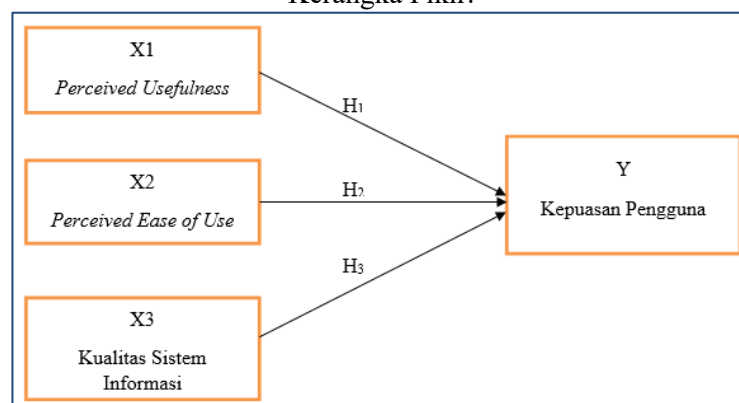
Persepsi manfaat dipahami sebagai keyakinan bahwa pemanfaatan sistem akan memberikan nilai tambah terhadap kinerja atau efektivitas aktivitas pengguna. Davis (1989) menyatakan bahwa *perceived usefulness* merefleksikan sejauh mana pengguna meyakini bahwa teknologi dapat meningkatkan performa kerja, sedangkan Chiu et al. (2009) menekankan peran persepsi manfaat dalam meningkatkan efektivitas transaksi. Jogiyo (2019) menambahkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin tinggi kecenderungan untuk menerima dan merasa puas terhadap sistem yang digunakan. Dengan demikian, persepsi manfaat menjadi determinan penting dalam menjelaskan tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Persepsi kemudahan penggunaan menggambarkan keyakinan bahwa sistem dapat dioperasikan dengan mudah, tidak kompleks, dan tidak menuntut upaya besar untuk dipelajari. Davis (1989) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan berkaitan dengan pengurangan usaha

fisik maupun kognitif dalam mengoperasikan sistem. Intensitas interaksi yang tinggi antara pengguna dan sistem umumnya menunjukkan bahwa sistem tersebut mudah dipahami dan digunakan. Auraningtyas (2012) dalam Setyowati (2017) menegaskan bahwa sistem yang dipersepsikan mudah digunakan cenderung lebih sering dimanfaatkan karena pengguna merasa terbantu dan tidak terbebani. Oleh karena itu, persepsi kemudahan penggunaan berperan penting dalam membentuk sikap positif, kepuasan, serta keberlanjutan penggunaan teknologi informasi.

Kualitas sistem informasi merefleksikan sejauh mana sistem mampu beroperasi secara andal, stabil, mudah dipahami, dan ramah pengguna. Dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, kualitas sistem diposisikan sebagai dimensi teknis yang memengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, yang selanjutnya berdampak pada kinerja individu dan organisasi. Hasibuan (2018) menekankan bahwa sistem informasi yang berkualitas mampu menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu, meningkatkan kepercayaan pengguna, serta mengoptimalkan kinerja. Oleh karena itu, kualitas sistem informasi menjadi faktor krusial dalam menilai keberhasilan penerapan sistem informasi akuntansi, khususnya pada konteks layanan keuangan digital seperti Shopee PayLater.

Kerangka Pikir:



Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada layanan *SPayLater*. Artinya, semakin tinggi persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan serta semakin baik kualitas sistem informasi yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian merujuk pada atribut individu, objek, atau aktivitas yang memiliki karakteristik tertentu untuk ditetapkan dan dikaji oleh peneliti hingga diperoleh simpulan (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah pengguna sistem informasi akuntansi pada layanan *SPayLater* di Kota Surakarta. Penelitian menggunakan data kuantitatif berupa data terukur dalam bentuk numerik yang diperoleh dari sumber data primer, yaitu data yang dihimpun secara langsung dari responden (Nurtantiono, 2021). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *daring* menggunakan Google Form dan *luring hardfile* kepada pengguna sistem informasi akuntansi *SPayLater* yang menjadi objek penelitian.

Populasi penelitian ditetapkan sebagai seluruh pengguna *SPayLater* yang berdomisili di Kota Surakarta. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden meliputi berdomisili di Kota Surakarta, berusia minimal 18 tahun, memiliki KTP, memiliki akun Shopee, serta pernah menggunakan layanan *SPayLater* setidaknya satu kali. Jumlah sampel ditentukan dengan mempertimbangkan

ketentuan ukuran sampel yang layak untuk analisis multivariat, yaitu minimal sepuluh kali jumlah variabel penelitian, sehingga dengan empat variabel yang diuji, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 40 orang.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *daring (Gform)* atau *luring* menggunakan *hardfile* (angket). Sedangkan untuk teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap untuk menjawab tujuan penelitian. Analisis diawali dengan statistik deskriptif guna menggambarkan karakteristik data pada masing-masing variabel penelitian melalui nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi. Selanjutnya dilakukan uji kualitas instrumen yang meliputi uji validitas untuk menilai ketepatan butir pernyataan dalam mengukur konstruk penelitian serta uji reliabilitas untuk menguji konsistensi jawaban responden menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai lebih besar dari 0,60.

Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas dengan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas melalui nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), serta uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS for Windows untuk menguji pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna SPaylater. Besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen diukur melalui koefisien determinasi (R^2), sedangkan pengaruh parsial masing-masing variabel diuji menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis statistik deskriptif dilakukan terhadap 40 responden untuk menggambarkan karakteristik variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, kualitas sistem informasi, dan kepuasan pengguna SPaylater. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai rata-rata yang relatif tinggi dengan sebaran data yang cenderung homogen, tercermin dari nilai standar deviasi yang lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya. *Perceived usefulness* memiliki nilai minimum 13,00 dan maksimum 25,00 dengan rerata 19,00; *perceived ease of use* berkisar antara 8,00–20,00 dengan rerata 15,10; kualitas sistem informasi berada pada rentang 11,00–25,00 dengan rerata 19,78; sedangkan kepuasan pengguna berada pada rentang 6,00–20,00 dengan rerata 15,68. Pola ini mengindikasikan bahwa persepsi responden terhadap manfaat, kemudahan, kualitas sistem, dan tingkat kepuasan berada pada kategori relatif baik dengan variasi jawaban yang tidak terlalu menyebar.

Pengujian kualitas instrumen menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada masing-masing variabel memiliki koefisien korelasi yang melampaui nilai kritis, sehingga dinyatakan valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas memperlihatkan nilai Cronbach's Alpha pada seluruh konstruk berada di atas batas kelayakan, yang menandakan konsistensi internal instrumen tergolong baik. Dengan demikian, kuesioner dinilai layak digunakan untuk analisis lanjutan.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data memenuhi prasyarat analisis regresi. Uji normalitas mengindikasikan residual berdistribusi normal karena nilai signifikansi melebihi taraf 5%. Uji multikolinearitas memperlihatkan tidak adanya hubungan linear yang kuat antarsesama variabel independen karena nilai VIF berada di bawah batas kritis dan nilai tolerance berada pada ambang yang diperkenankan. Selanjutnya, uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak

ditemukannya masalah ketidaksamaan varians residual, sehingga model regresi dinilai memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Pengujian hipotesis melalui regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kualitas sistem informasi berkontribusi terhadap variasi kepuasan pengguna SPaylater. Nilai koefisien determinasi teradjust menunjukkan bahwa sekitar 70,7% perubahan kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Secara parsial, hanya kualitas sistem informasi yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* tidak menunjukkan pengaruh yang bermakna secara statistik.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ***perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SPaylater**. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi manfaat fungsional yang dirasakan pengguna—seperti kemudahan melakukan transaksi kredit atau fleksibilitas pembayaran—belum cukup kuat untuk mendorong munculnya kepuasan. Dalam konteks layanan paylater, manfaat yang dirasakan pengguna tidak hanya diukur dari kemampuannya memfasilitasi transaksi, tetapi juga dari konsekuensi finansial yang menyertainya. Biaya tambahan berupa bunga dan denda keterlambatan berpotensi menurunkan persepsi nilai guna layanan secara keseluruhan. Ketika pengguna menilai bahwa manfaat yang diperoleh tidak sebanding dengan beban biaya yang harus ditanggung, maka kepuasan cenderung tidak terbentuk meskipun sistem secara teknis bermanfaat. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa dalam layanan keuangan digital, aspek manfaat perlu dilihat secara komprehensif, tidak hanya dari sisi fungsionalitas, tetapi juga dari persepsi nilai ekonomi yang diterima pengguna. Hasil ini sejalan dengan temuan Prayanthi dkk. (2020) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak selalu menjadi determinan kepuasan dalam penggunaan sistem informasi akuntansi.

Selanjutnya, ***perceived ease of use* juga tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SPaylater**. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem belum tentu secara langsung membentuk kepuasan apabila pengalaman pengguna masih dihadapkan pada kendala operasional. Meskipun antarmuka aplikasi relatif mudah dipahami, gangguan teknis seperti error sistem, kendala akses fitur pembayaran, atau kegagalan memproses transaksi dapat mengurangi kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan layanan SPaylater. Kondisi tersebut menyebabkan kemudahan penggunaan yang dirasakan pada tahap awal penggunaan menjadi kurang bermakna dalam jangka panjang. Dengan kata lain, kemudahan penggunaan hanya akan berdampak pada kepuasan apabila didukung oleh performa sistem yang stabil dan minim gangguan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Sumarto (2018) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* tidak selalu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, khususnya ketika kualitas operasional sistem belum optimal.

Berbeda dengan dua variabel sebelumnya, ***kualitas sistem informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SPaylater***. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna lebih banyak ditentukan oleh seberapa baik sistem mampu menjalankan fungsinya secara andal, aman, dan konsisten. Kualitas sistem yang tercermin melalui stabilitas aplikasi, kecepatan akses, keamanan data, serta keakuratan informasi tagihan dan transaksi menjadi faktor utama yang membentuk pengalaman pengguna. Ketika sistem mampu

menyediakan informasi yang jelas, proses transaksi berjalan lancar, serta risiko gangguan teknis relatif rendah, pengguna akan merasa lebih percaya dan nyaman, sehingga kepuasan terhadap penggunaan SPaylater meningkat. Sebaliknya, apabila sistem sering mengalami gangguan atau menampilkan informasi yang kurang akurat, tingkat kepuasan pengguna cenderung menurun meskipun manfaat dan kemudahan penggunaan secara teoritis sudah terpenuhi. Temuan ini mendukung penelitian Buana dkk. (2018) yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki peran dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa dalam konteks penggunaan SPaylater, **kepuasan pengguna lebih ditentukan oleh kualitas sistem informasi dibandingkan oleh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan**. Hal ini menunjukkan bahwa pada layanan berbasis teknologi keuangan, faktor teknis-operasional menjadi kunci utama dalam membentuk pengalaman pengguna. Oleh karena itu, pengelola SPaylater perlu memprioritaskan peningkatan kualitas sistem, khususnya dari aspek stabilitas layanan, keandalan fitur pembayaran, serta kejelasan informasi transaksi, agar tingkat kepuasan pengguna dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SPaylater, sedangkan kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna SPaylater tidak semata-mata ditentukan oleh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan sistem, tetapi lebih dipengaruhi oleh kinerja teknis sistem yang dirasakan secara langsung oleh pengguna, seperti stabilitas aplikasi, keandalan fitur, keamanan, serta keakuratan informasi transaksi dan tagihan. Dengan demikian, kualitas sistem informasi menjadi faktor kunci dalam membentuk pengalaman penggunaan dan tingkat kepuasan pengguna SPaylater. Hasil penelitian ini mengindikasikan pentingnya bagi pengelola layanan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas sistem secara berkelanjutan agar mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan SPaylater.

DAFTAR PUSTAKA

- Anon. n.d. "Lengkap, Cara Mengaktifkan Hingga Cara Bayar Shopee Paylater Halaman All - Kompas.Com." *Kompas.Com*. Retrieved September 23, 2021.
- Anon. n.d. "MENGENAL FINANCIAL TEKNOLOGI." *Departemen Komunikasi*. Retrieved September 23, 2021.
- Anon. n.d. "Peta E-Commerce Indonesia." *Iprice.Co.Id*. Retrieved September 23, 2021.
- Dewi, Herlina Kartika. n.d. "Ada Pandemi Covid-19, Layanan Paylater Makin Diminati." *KONTAN.CO.ID*. Retrieved September 23, 2021.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kede. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, A. .. 2018. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Kantor Pt. Bank Sumut Kota Medan)." Universitas Sumatera Utara.
- Hoetama, D. E. O. 2020. "Pengaruh User Competency, Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi." Universitas Multimedia Nusantara.
- Lidwina, Andrea. n.d. "Masyarakat Paling Banyak Gunakan Fitur PayLater Di Shopee." *DailySosial.Id*. Retrieved September 23, 2021.
- Mangun Buana, Ida Bagus Gede Mawang, and Ni Gusti Putu Wirawati. 2018. "Influence Quality of Information System, Quality of Information, And Perceived Usefulness On User Accounting Information System Satisfaction." *E-Jurnal Akuntansi* 22:683. doi: 10.24843/eja.2018.v22.i01.p26.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi Edisi 4*. 4th ed. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nurtantiono, Andri. 2021. *Analisis Regresi Kasus Dan Analisis Dengan SPSS*. Surakarta: STIE Surakarta.
- Prayanthi, Ika, Erienika Lompoliu, and Ricky Devito Langkedeng. 2020. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi." *Klabat Accounting Review* 1(2):1. doi: 10.31154/kar.v1i2.475.1-11.
- Setyowati, Elisabeth Octaviana Tri, and Agustini Dyah Respati. 2017. "Persepsi Kemudahan Penggunaan , Persepsi Pengguna Sistem Informasi Akuntansi." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan* 13(1):63–75.
- Sugiyono. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sumarto, E. .. 2019. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun." Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Surya, P. .. 2017. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi,Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Stmik Triguna Dharma)." Universitas Sumatera Utara.