



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 8469-8477

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Peningkatan Kepuasan Pengguna Aplikasi Akulaku Ditinjau dari Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan

Evi Diyah Puspitasari, Evi Thelia Sari, Agung Dwi Nugroho

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

evidiyah050@gmail.com, evithelia.stiem@gmail.com, agung.dwinugroho@stiemahardhika.ac.id

Abstrak

Aplikasi "Akulaku" merupakan salah satu metode pembayaran digital yang semakin populer seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat serta pertumbuhan layanan keuangan digital di Indonesia. Kemudahan akses, proses transaksi yang cepat, dan berbagai fitur yang ditawarkan menjadikan aplikasi ini banyak digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan finansial sehari-hari. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri financial technology (fintech), perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Beberapa faktor yang dianggap penting dalam menciptakan kepuasan pengguna adalah kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi "Akulaku" di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 97 pengguna "Akulaku" yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan adalah kualitas sistem, diikuti oleh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem yang andal, layanan yang responsif, serta kemudahan dalam penggunaan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan untuk mempertahankan loyalitas serta kepercayaan pengguna terhadap aplikasi "Akulaku".

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Akulaku

1. Latar Belakang

Dunia ekonomi terus menghadapi berbagai tantangan seiring dengan perkembangan teknologi global yang tidak dapat dihindari. Dengan adanya jaringan internet, kemajuan teknologi informasi semakin cepat dari tahun ke tahun. Perkembangan sistem teknologi informasi ini menjadikannya sebagai kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dapat mempermudah berbagai pekerjaan dan mendorong pertumbuhan e-commerce di Indonesia. Salah satu faktor penting dalam mendukung perkembangan tersebut adalah sistem pembayaran digital yang terus mengalami inovasi seiring peralihan dari transaksi tunai ke non-tunai. Pembayaran digital menjadi solusi yang memudahkan transaksi di era modern. Platform e-commerce saat ini menawarkan berbagai alternatif pembayaran digital salah satunya fitur paylater. Layanan paylater memberikan kemudahan dalam mengakses pembiayaan tanpa perlu memiliki kartu kredit, sehingga dianggap lebih praktis bagi masyarakat. Fasilitas ini umumnya dikembangkan oleh perusahaan fintech bekerja sama dengan platform e-commerce untuk mendukung proses transaksi yang lebih efisien, mudah, dan transparan.

Kehadirannya memberikan kemudahan, keamanan, dan efisiensi dalam berbagai transaksi keuangan, sehingga menjadikannya kebutuhan penting di era modern, termasuk di Indonesia yang mengalami pertumbuhan pesat industri fintech. "Akulaku" menjadi salah satu layanan paylater populer di Indonesia, didukung oleh kemudahan akses, fleksibilitas tenor pembayaran, serta kemampuannya menjangkau masyarakat unbanked dan underbanked. Layanan paylater "Akulaku" banyak digunakan oleh kelompok usia produktif dan masyarakat perkotaan yang membutuhkan pembiayaan cepat dan praktis (Anggraeni & Primadineska, 2024). Meskipun tidak selalu berada di peringkat teratas pangsa pasar, tingkat preferensi dan kepercayaan pengguna terhadap "Akulaku" tergolong tinggi, sebagaimana tercermin dari hasil survei nasional. Selain itu, proses pengajuan yang sederhana, pencairan dana yang cepat, pilihan cicilan tanpa kartu kredit, serta kelengkapan produk dan legalitas aplikasi menjadikan

“Akulaku” tetap kompetitif dan relevan sebagai objek penelitian, khususnya dalam mengkaji kepuasan dan perilaku pengguna layanan paylater di Indonesia. Menghadapi persaingan yang lebih ketat di sektor fintech, layanan “Akulaku” dibuat untuk mempermudah transaksi dan meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk mencapai hal ini, perusahaan perlu memastikan kualitas sistem yang andal dan aman, memberikan layanan yang responsif, dan menghadirkan aplikasi yang mudah digunakan. Ketiga aspek ini saling terkait erat dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif.

Telah ada temuan yang tidak konsisten dalam sejumlah penelitian sebelumnya mengenai pengaruh ketiga variabel di atas terhadap kepuasan pengguna dengan layanan fintech. Temuan yang bertentangan ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang masih memerlukan penelitian lebih lanjut, khususnya bagi pengguna “Akulaku”. Penelitian ini dilakukan di Surabaya, yang memiliki jumlah penduduk sekitar 3,1 juta orang, dengan lebih dari 70% berada dalam kelompok usia produktif, dan didukung oleh tingkat urbanisasi dan penetrasi teknologi yang relatif tinggi. Karena hal ini, Surabaya menjadi lokasi representatif untuk meneliti bagaimana ketiga variabel tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna “Akulaku”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan apa benar ketiga variabel memiliki dampak parsial atau simultan terhadap kepuasan pengguna di Surabaya berdasarkan konteks yang telah dijelaskan sebelumnya. Menurut deskripsi masalah, penelitian ini berusaha untuk mengkaji dan mengukur pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi “Akulaku” di Surabaya. Dari sudut pandang teoretis, temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penelitian ilmiah tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan fintech, khususnya layanan PayLater, dan juga dapat digunakan sebagai panduan untuk penelitian selanjutnya. Sementara itu, dari sudut pandang praktis, temuan penelitian ini diharapkan berguna bagi perusahaan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas sistem serta layanan aplikasinya, sekaligus memberikan wawasan bagi pengguna agar lebih bijak dalam menggunakan layanan “Akulaku”.

1.1 Kepuasan Pengguna

Menurut Cahyaningrum, et al. (2024) kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan awal individu dan hasil yang diperoleh setelah menggunakan suatu sistem atau layanan. Semakin kecil perbedaan antara harapan dan realitas yang dirasakan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dihasilkan. Selain itu, kepuasan pengguna sangat terkait dengan kualitas layanan yang diberikan (Kartikawati & Arief, 2024). Keandalan, responsivitas, kepastian, empati, dan bukti fisik semuanya berdampak pada seberapa puas pelanggan terhadap layanan berbasis digital. Selain itu, nilai tambah dari suatu produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus mendorong kemungkinan penggunaan produk tersebut secara berkelanjutan dalam jangka panjang (Maulidah et al., 2023). Ketika pendapat mendasar tentang kinerja suatu produk atau layanan sejalan dengan ekspektasi saat ini, maka kepuasan pengguna tercapai. Tingkat kepuasan seseorang mencerminkan penilaian mereka tentang seberapa baik suatu produk atau layanan berfungsi dan seberapa baik itu memenuhi harapan mereka. Berdasarkan Pertiwi, et al. (2022) tiga indikator utama yang sering dipergunakan untuk menilai kepuasan pengguna adalah tingkat keselarasan antara kinerja bisnis dan ekspektasi pengguna, kecenderungan pengguna untuk menyarankan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, dan kesediaan pengguna untuk membeli kembali atau menggunakan kembali.

1.2 Kualitas Sistem

Menurut Khotimah (2022) Kualitas sistem mengacu pada tingkat kemampuan suatu sistem untuk menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien, sehingga mampu menghasilkan keluaran yang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Selain itu, Haykal, et al. (2023) mengartikan kualitas sistem sebagai kapasitas sistem untuk memproses masukan menjadi keluaran yang sesuai dengan instruksi atau tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, sistem dengan kualitas tinggi akan mampu menciptakan pengalaman pengguna yang positif, memperkuat persepsi konsumen, dan mendorong penggunaan layanan secara terus-menerus. Efektivitas penerapan sistem informasi dalam suatu organisasi dapat digunakan sebagai indikator dalam menilai kualitas sistem. Penilaian ini umumnya didasarkan pada sejumlah faktor, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan respon, tingkat keandalan, kemampuan beradaptasi, dan jaminan keamanan (Satyadarma & Syamsudin, 2023). Berdasarkan Laudza & Sofyan, (2024) karakteristik kualitas sistem dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kesesuaian fungsi dengan kebutuhan pengguna, efisiensi kinerja, kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kemudahan pemeliharaan, portabilitas, keamanan, serta kemampuan sistem untuk beroperasi dengan sistem lain. Sistem yang mudah dioperasikan, responsif, dan stabil cenderung meningkatkan persepsi positif pengguna dan mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

1.3 Kualitas Layanan

Menurut Teresa, et al. (2024) kualitas layanan berkaitan dengan kecakapan suatu organisasi atau perusahaan untuk mencukupi kebutuhan dan harapan pelanggan secara efektif, efisien, dan memuaskan. Pendapat pelanggan tentang layanan yang mereka terima biasanya dibandingkan dengan harapan yang sudah ada sebelumnya untuk menentukan kualitas layanan (Apriliana & Sukaris, 2022). Berdasarkan Meilani & Sugiarti, (2022) kerangka konseptual untuk menilai kualitas layanan adalah model SERVQUAL, yang memiliki lima dimensi utama: berwujud, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Kebahagiaan dan loyalitas pelanggan dapat ditingkatkan dengan mengelola lima karakteristik ini secara optimal, yang memiliki dampak signifikan pada bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan.

1.4 Kemudahan Penggunaan

Menurut (Nizar & Yusuf, 2022) kemudahan penggunaan yang dirasakan mencerminkan bahwa suatu sistem dapat dioperasikan tanpa memerlukan upaya yang signifikan, sehingga meningkatkan minat individu dalam memanfaatkan layanan keuangan digital. Konsep ini terkait dengan tingkat penerimaan penggunaan situs web atau aplikasi yang tidak memerlukan upaya berlebihan dalam pengoperasiannya. Perilaku individu juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan; kecenderungan seseorang untuk menggunakan suatu sistem meningkat seiring dengan persepsi mereka terhadap kemudahannya (Dimas et al., 2023). Salah satu elemen utama yang memengaruhi minat orang terhadap teknologi adalah kemudahan penggunaan. Berdasarkan Anggraeni & Primadineska, (2024) aspek kemudahan dapat dilihat dari kemampuan teknologi untuk mudah dipelajari, dapat dikendalikan, fleksibel, dan sederhana untuk digunakan. Setiawan & Sutrisno, (2023) berpendapat bahwa sistem yang mudah dipahami, mudah dikendalikan, dan tidak rumit dalam pengoperasiannya akan meningkatkan penerimaan teknologi dan mendorong kepuasan pengguna serta penggunaan yang berkelanjutan.

2. Metode Penelitian

Untuk memeriksa hipotesis yang dihasilkan, penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif berlandaskan data numerik dan analisis statistik. Berdasarkan Adil, et al. (2023) pendekatan kuantitatif dilakukan menggunakan analisis data statistik untuk menguji hipotesis penelitian, strategi pengambilan sampel, dan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu, didasarkan pada paradigma positivis. Instrumen utama yang dipakai dalam teknik survei untuk pengumpulan data adalah kuesioner, yang terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus dijawab oleh responden. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna, dan faktor independennya adalah kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan. Warga Surabaya yang telah menggunakan aplikasi “Akulaku” menjadi responden dalam penelitian ini. Kuesioner dirancang menggunakan skala Likert lima poin, dengan jawaban berkisar dari 1 = “sangat tidak setuju” (STS) hingga 5 = “sangat setuju” (SS). Sampel untuk penelitian ini dipilih memakai teknik purposive sampling dan menggunakan rumus Lemeshow. Ukuran sampel minimal dihitung dengan tingkat akurasi (margin of error) sebesar 10% ($d = 0,1$). Perhitungan yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel penelitian adalah :

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha/2})^2 P(1-p)}{d^2}$$

n adalah total sampel, Z adalah Nilai z pada kepercayaan (95% : 1,96), P adalah maksimal estimasi (50% : 0,5), dan d adalah tingkat kesalahan pada saat pengambilan sampel (10%). Adapun perhitungan yang dilakukan sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

$$n_{akhir} = [n_{hasil}]$$

$$n = [96,04]$$

$$n = 97$$

Jumlah tersebut masih dapat ditingkatkan untuk menjamin cukupnya data penelitian karena ukuran sampel yang ditentukan oleh perhitungan statistik mewakili batas minimal. Karena ukuran sampel harus dinyatakan dalam angka bulat, hasil perhitungan menunjukkan nilai 96,04, yang kemudian dibulatkan menjadi 97 responden. Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan dapat mendukung tujuan penelitian, sampel ditentukan menggunakan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan karakteristik populasi.

3. Hasil dan Diskusi

Penulis memberikan pembahasan berikut dalam bagian ini, yang disusun sesuai dengan temuan penelitian:

3.1 Hasil Pengujian Keabsahan Data Uji Validitas

3.1.1 Kualitas Sistem

Tabel 3. 1 Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X1)

Indikator	r- Hitung	r- Tabel	P(Sig.)	Keterangan
X1.1	0,838	0,1996	0	VALID
X1.2	0,777	0,1996	0	VALID
X1.3	0,791	0,1996	0	VALID
X1.4	0,788	0,1996	0	VALID
X1.5	0,840	0,1996	0	VALID
X1.6	0,828	0,1996	0	VALID

Sumber : Data Diolah SPSS 26

Nilai r-hitung untuk masing-masing dari enam indikator > r-tabel (0,1996) dan menunjukkan nilai sig. 0,000 (< 0,05), menurut hasil uji validitas. Oleh karena itu, setiap indikator untuk setiap variabel dianggap valid.

3.1.2 Kualitas Layanan

Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)

Indikator	r- Hitung	r- Tabel	P(Sig.)	Keterangan
X2.1	0,834	0,1996	0	VALID
X2.2	0,85	0,1996	0	VALID
X2.3	0,807	0,1996	0	VALID
X2.4	0,819	0,1996	0	VALID
X2.5	0,836	0,1996	0	VALID
X2.6	0,803	0,1996	0	VALID
X2.7	0,824	0,1996	0	VALID
X2.8	0,835	0,1996	0	VALID
X2.9	0,8	0,1996	0	VALID
X2.10	0,802	0,1996	0	VALID
X2.11	0,824	0,1996	0	VALID

Sumber : Data Diolah SPSS 26

Dari 11 indikator memiliki nilai r-hitung > nilai r-tabel (0,1996) dan nilai sig. 0,000 (< 0,05). Akibatnya, setiap indikator untuk setiap variabel dianggap memenuhi kriteria validitas.

3.1.3 Kemudahan Penggunaan

Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X3)

Indikator	r ₋ Hitung	r ₋ Tabel	P(Sig.)	Keterangan
X3.1	0,857	0,1996	0	VALID
X3.2	0,864	0,1996	0	VALID
X3.3	0,833	0,1996	0	VALID
X3.4	0,839	0,1996	0	VALID

Sumber : Data Diolah SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas, empat indikator mempunyai nilai sig. 0,000 (< 0,05) dan nilai r-hitung > dari nilai r-tabel (0,1996). Akibatnya, setiap indikator untuk setiap variabel dianggap valid.

3.1.4 Kepuasan Pengguna

Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Indikator	r ₋ Hitung	r ₋ Tabel	P(Sig.)	Keterangan
Y.1	0,875	0,1996	0	VALID
Y.2	0,86	0,1996	0	VALID
Y.3	0,854	0,1996	0	VALID

Sumber : Data Diolah SPSS 26

Tiga indikator memiliki nilai r-hitung > nilai r-tabel (0,1996) dan nilai sig. 0,000 (< 0,05), menurut hasil uji validitas. Akibatnya, setiap indikator untuk setiap variabel dianggap valid.

3.2 Pengujian Hipotesis

3.2.1 Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 3. 5 Analisis Regresi Berganda

	Model	Unstandardize d Coefficients		Standardize d Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2,689	1,102	
	Kualitas Sistem	.153	.029	.413
	Kualitas Layanan	.072	.015	.380
	Kemudahan Penggunaan	.184	.041	.350

Sumber : Data Diolah SPSS 26

Persamaan regresi linier berganda yang berikut ini berasal dari hasil analisis yang ditunjukkan pada tabel :

$$Y = 2,689 + 0,153x_1 + 0,072x_2 + 0,184x_3 + e$$

Nilai konstanta (α) menunjukkan 2,689 yang berarti tingkat kepuasan pelanggan (Y) berada pada 2,689 jika semua variabel independen dianggap konstan. Menurut nilai Koefisien Standar (Beta), kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh variabel kualitas sistem (0,413), kualitas layanan (0,380), dan kemudahan penggunaan (0,350). Kualitas sistem memberikan kontribusi terbesar di antara ketiga faktor ini, diikuti oleh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan. Hasil ini menunjukkan bahwa meningkatkan ketiga faktor independen ini akan berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna, dengan kualitas sistem memberikan dampak terbesar.

3.2.2 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 3. 6 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 ^a	.431	.431	1.068

Sumber : Data Diolah SPSS 26

Berdasarkan analisis menandakan bahwa variabel independen dapat menjelaskan 43,1% variasi dalam variabel dependen, dengan sisa 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,431 menunjukkan hal ini. Sementara itu, model regresi dianggap signifikan, karena setelah penyesuaian, nilai Adjusted R Square sebesar 0,413 menandakan bahwa model ini masih cukup baik untuk menjelaskan variabel dependen.

3.2.3 Uji Parsial (t)

Tabel 3. 7 Uji Parsial (t)

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2.689	1.102		2.440
	X1	.153	.029	.413	5.268
	X2	.072	.015	.380	4.848
	X3	.184	.041	.350	4.452

Sumber : Data Diolah SPSS 26

Uji statistik t menghasilkan nilai t-tabel sebesar 1,985 pada tingkat sig. 0,025 dengan derajat kebebasan Df1 = 3 dan Df2 = 93. Penjelasan berikut berlaku untuk hasil uji masing-masing variabel :

1. Variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai t-hitung 5,268 dan tingkat sig. 0,000. Karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($5,268 > 1,985$) dan nilai sig. $< 0,05$, sehingga dinyatakan variabel ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). H1 oleh karena itu disetujui.
2. Variabel Kualitas Layanan (X2) memiliki tingkat sig. 0,000 dan nilai t-hitung sebesar 4,848. Karena angka ini lebih tinggi daripada t-tabel ($4,848 > 1,985$) dan sig. $< 0,05$, sehingga bisa dikatakan variabel ini berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y), oleh karena itu H2 dianggap diterima.
3. Pada tingkat signifikansi 0,000, nilai t-hitung untuk Variabel Kemudahan Penggunaan (X3) adalah 4,452. Karena nilai t-hitung $>$ nilai t-tabel ($4,452 > 1,985$) dan nilai sig. $< 0,05$, H3 dapat diterima karena variabel ini juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

3.3 Diskusi

3.3.1 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel kualitas sistem memiliki nilai t-hitung 5,268 pada tingkat sig. 0,000, yang mana $< 0,05$ dan $>$ nilai t-tabel (1,985). Hasil ini menandakan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi “Akulaku” di Surabaya, mendukung hipotesis pertama (H1). Akibatnya, tingkat kepuasan yang dihasilkan meningkat seiring dengan persepsi kualitas sistem. Temuan ini sesuai dengan karakteristik responden, yang didominasi oleh kelompok usia produktif dan aktif memanfaatkan layanan keuangan digital, sehingga memiliki harapan tinggi terhadap kinerja sistem, seperti kecepatan akses, stabilitas, keamanan, dan kemudahan transaksi. Sebagai platform fintech yang menyediakan layanan paylater, pinjaman, dan transaksi online, “Akulaku” sangat bergantung pada kinerja sistem karena semua aktivitas dilakukan secara digital. Sistem yang andal, cepat, dan aman memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna sekaligus

memperkuat tingkat kepuasan. Selain itu, sebagai perusahaan fintech yang terus berkembang, “Akulaku” diharuskan secara konsisten menjaga dan meningkatkan kualitas sistem untuk tetap kompetitif di pasar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya-upaya tersebut telah memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, temuan dari studi ini sejalan dengan studi sebelumnya Khotimah, (2022) yang menegaskan bahwa sistem dengan kinerja teknis yang baik, responsif, dan aman mampu membentuk persepsi positif dan meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas sistem memiliki dampak besar pada kebahagiaan pelanggan dalam layanan fintech, menurut penelitian Haykal, et al. (2023) karena dapat mempermudah proses penggunaan dan mengurangi kemungkinan kegagalan transaksi.

3.3.2 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel kualitas layanan mempunyai nilai t-hitung sebesar 4,848 pada tingkat sig. $0,000 < 0,05$ dan $>$ nilai t-tabel sebesar 1,985. Hipotesis kedua (H2) diterima karena temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan dan positif memengaruhi kebahagiaan pengguna Surabaya dengan aplikasi “Akulaku”. Kepuasan pengguna akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas layanan. Karakteristik responden yang telah menggunakan berbagai layanan “Akulaku” secara langsung, seperti fitur layanan pelanggan dan bantuan di aplikasi, menguatkan temuan ini. Diskusi adalah penjelasan dasar, hubungan, dan generalisasi yang ditunjukkan oleh hasilnya. Meningkatkan kepuasan pengguna merupakan fungsi dari layanan yang responsif yang dapat memberikan jawaban yang tepat. Sebagai platform keuangan, “Akulaku” bergantung pada layanan dukungan termasuk pusat bantuan, manajemen keluhan, dan transparansi informasi selain kinerja sistem. Faktor-faktor ini sangat penting untuk mendorong kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Selain itu, “Akulaku” sebagai bisnis dengan basis pengguna yang besar, harus menawarkan layanan yang dapat diandalkan, kompeten, dan profesional. Meskipun upaya perbaikan terus dilakukan, temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan telah berdampak positif pada kebahagiaan pengguna. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Meilani & Sugiarti, (2022) yang mendapatkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh elemen-elemen kualitas layanan, termasuk bukti nyata, jaminan, daya tanggap, empati, dan keandalan. Lebih lanjut, studi Filbert, et al. (2023) menunjukkan bahwa kebahagiaan konsumen dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan. Hal ini konsisten dengan teori Apriliana & Sukaris, (2022) yang menyatakan bahwa ketika kinerja layanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna, kepuasan akan tercapai.

3.3.3 Hubungan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Pada tingkat sig. $0,000$, variabel kemudahan penggunaan menunjukkan nilai t-hitung $4,452 < 0,05$ dan $>$ nilai t-tabel sebesar 1,985. Hipotesis ketiga (H3) diterima karena hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi “Akulaku” di Surabaya dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kemudahan penggunaan. Akibatnya, kepuasan pengguna meningkat seiring dengan kegunaan dan pemahaman aplikasi. Hasil ini konsisten dengan karakteristik responden, yang sebagian besar menyukai kemudahan dan sering menggunakan layanan digital. Kemudahan penggunaan dan pembelajaran aplikasi akan meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna. “Akulaku” adalah aplikasi fintech yang memprioritaskan kegunaan untuk memungkinkan transaksi tanpa perlu kartu kredit. Kepuasan pengguna dapat ditingkatkan dengan fitur yang sederhana, alur yang jelas, dan proses yang cepat. Selain itu, “Akulaku” harus memastikan bahwa aplikasinya mudah digunakan bagi pengguna dengan tingkat literasi teknologi yang berbeda-beda karena melayani berbagai segmen masyarakat. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan ini telah dirasakan dan memiliki efek yang positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini juga konsisten dengan temuan lain Setiawan & Sutrisno, (2023) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berdampak pada penerimaan dan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian Dimas, et al. (2023) dan Oktaviana, et al. (2023) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan karena dapat meningkatkan kenyamanan dan produktivitas saat menggunakan suatu sistem.

3.3.4 Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Dengan tingkat sig. sebesar $0,000$, uji F simultan menghasilkan nilai F sebesar $23,493 < 0,05$ dan $>$ nilai F tabel. Selain itu, koefisien determinasi (R Square) sebesar $0,431$ menandakan ketiga variabel independen menerangkan $43,1\%$ variasi dalam kepuasan pengguna, sedangkan $56,9\%$ sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar penelitian. Hipotesis keempat (H4) diterima karena hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap “Akulaku” di Surabaya dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan. Temuan penelitian membuktikan jika kepuasan pengguna dipengaruhi oleh sejumlah

variabel yang saling terkait, bukan hanya dipicu oleh satu variabel saja. Kualitas sistem berperan dalam memastikan kelancaran, kecepatan, dan keamanan aplikasi; kualitas layanan memberikan dukungan melalui ketanggapanannya dan kejelasan informasi; sedangkan kemudahan penggunaan menciptakan kenyamanan dalam mengoperasikan aplikasi. Ketiga aspek ini saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pengguna yang positif. Jika salah satu dari mereka tidak berfungsi secara optimal, tingkat kepuasan pengguna kemungkinan akan menurun. Selanjutnya, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersamaan meningkatkan ketiga faktor ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini konsisten dengan teori kebahagiaan pengguna Cahyaningrum, et al. (2024) yang menyatakan bahwa harapan pengguna dan kinerja aktual yang dirasakan selaras untuk memberikan kepuasan. Selain itu, hasil ini sejalan dengan penelitian Khotimah, (2022), Haykal, et al. (2023), dan Filbert, et al. (2023) yang membuktikan bagaimana kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap layanan fintech. Namun, temuan ini bertentangan dengan penelitian Saragih & Siregar, (2025) serta Chrishariyani, et al. (2022) yang menekankan pentingnya variabel tambahan seperti biaya, suku bunga, dan persepsi risiko. Perbedaan ini kemungkinan merupakan hasil dari konteks penelitian dan profil responden yang berbeda.

4. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini untuk memahami apakah kepuasan pengguna terhadap “Akulaku” di Surabaya terpengaruh oleh kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan. Hasil penelitian menyatakan bahwa ketiga variabel secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini berkontribusi pada bidang fintech dan sistem informasi dengan menunjukkan bahwa, selain aspek teknologi, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kemudahan aplikasi. Secara praktis, perusahaan dapat memanfaatkan temuan studi ini sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas keseluruhan aplikasi guna meningkatkan daya saing mereka. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh tentang kepuasan pengguna terhadap layanan digital, studi ini juga menawarkan peluang untuk penelitian di masa depan dengan memasukkan variabel tambahan, seperti kepercayaan dan persepsi risiko, serta memperluas cakupan objek dan pendekatan penelitian

Referensi

1. Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., Jayatmi, I., Satria, E. B., Permana, A. A., Rohman, M. M., Arta, D. N. C., Bani, M. D., Bani, G. A., Huslinah, A., dan Wijoyo, E. B. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik Get Press Indonesia* (D. N. Sulung & R. M. Sahara (ed.)). GET PRESS INDONESIA.
2. Anggraeni, F. D., dan Primadineska, R. W. (2024). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Risk, dan Trust terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Pinjaman Online Akulaku pada Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta. *Cakrawangs Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(2), 73. <https://doi.org/10.35917/cb.v5i2.527>
3. Apriliana, dan Sukaris. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *JURNAL MANEKSI*, 10, 498–504.
4. Cahyaningrum, D., Sulistyawati, dan Sari, H. T. M. (2024). Kepuasan Pengguna Laboratorium Pendidikan. *Jurnal Pengelolaan Laboratorium Pendidikan*.
5. Chrishariyani, C. D. A. A. P., Rahman, Y., dan Aini, Q. (2022). Kepuasan Pengguna Layanan Shopee Food Menggunakan Algoritma Naive Bayes. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 12(2), 98–105. <https://doi.org/10.21456/vol12iss2pp98-105>
6. Dimas, M., Naufal, D., Nalurita, S., dan Unsurya, D. M. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Keputusan Pembelian Shopeefood Pada Mahasiswa Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 13(1), 23–34. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v13i1.1022>
7. Filbert, G. S., Kristantomo, R. A., Persada, S. F., Kusuma, Y. B., Trisilia, M., and Alfirdaus, Z. (2023). The Effect of Ease of Use, Product Quality, and Service Quality of SmartQ Queueing Services on Users'Satisfaction. *E3S Web of Conferences*, 388. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338802005>
8. Haykal, A. P., Febrilia, I., dan Febrilia, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 4, 17–35.
9. Kartikawati, M. I., dan Arief, R. M. (2024). Analysis of SIAPEL Website User Satisfaction in Malang City Electronic ID Card Services Using the E-Govqual Method. *J-Intech*, 12(02), 238–247. <https://doi.org/10.32664/j-intech.v12i02.1299>
10. Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.182>
11. Laudza, N. A. S., dan Sofyan, H. (2024). Quality Evaluation of Academic Information Systems with ISO/IEC 25010 Standars (Case Study: ABC University). *Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, 21, 158–172.
12. Maulidah, E. P., Survival, dan Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economia*, 2, 728–737.
13. Meilani, A., dan Sugianti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501–2510. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
14. Nizar, A. M., dan Yusuf, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Dompet Digital LinkAja. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 7(2), 928–933. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.569>
15. Oktaviana, I., Nursal, M. F., dan Wulandari, D. S. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Shopeepay Di Kota Bekasi. *Jurnal Economia*, 2(10), 2806–2822.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.9794>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- <https://doi.org/10.55681/economina.v2i10.905>
16. Pertiwi, A. B., Ali, H., dan Sumantyo, F. D. S. (2022). *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada E- Commerce Shopee*. 1(2), 537–553.
 17. Saragih, S. A., dan Siregar, Z. (2025). Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Alat Pembayaran (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Unimed). *jurnal arastirma*, 5, 129–140.
 18. Satyadarma, M. F., dan Syamsudin. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37–50.
 19. Setiawan, E., dan Sutrisno, E. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Pada Mahasiswa Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 129–140. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.822>
 20. Teresa, B., Lukito, J. I., Aprilia, A., dan Andreani, F. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Wizz Drive Thru Gelato Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(1), 1–14. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.18.1.1-14>