

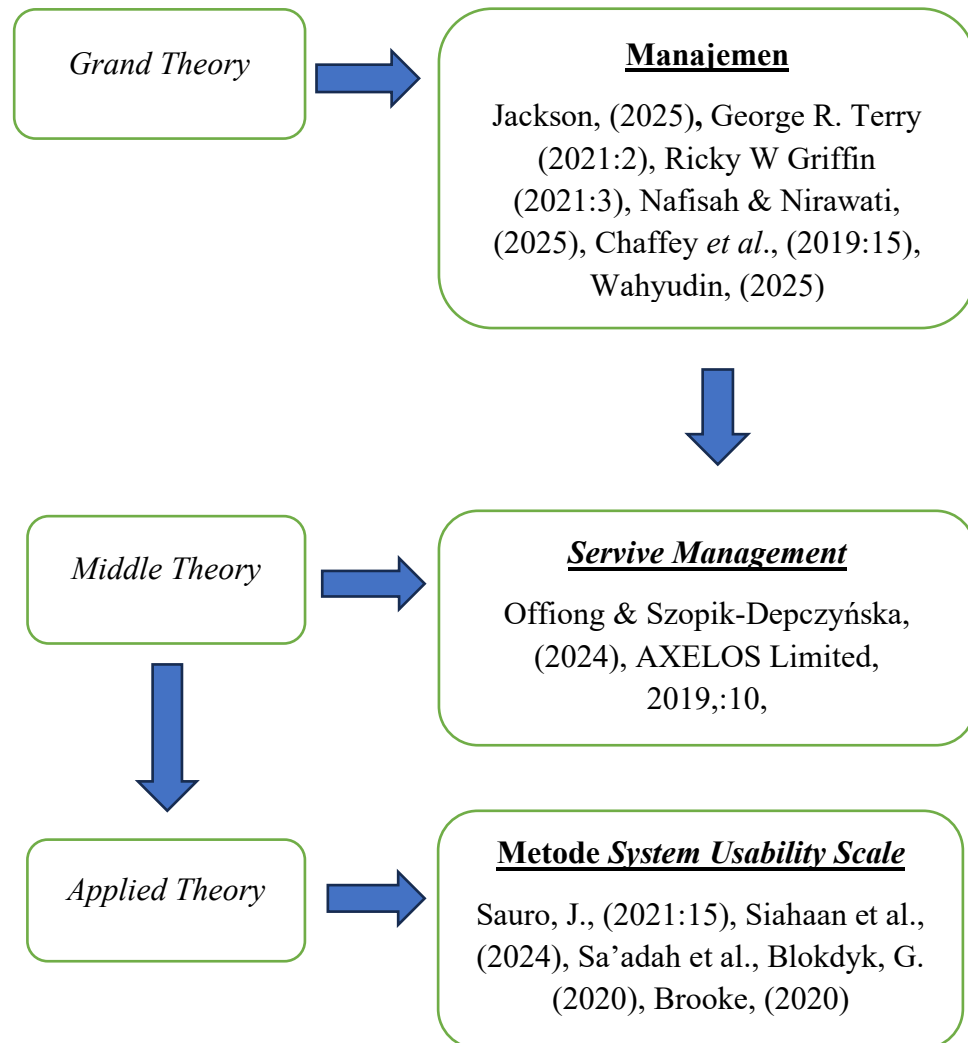
BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam penyusunan skripsi karena berfungsi sebagai landasan teoritis dalam memahami permasalahan yang diteliti. Melalui kajian pustaka, peneliti dapat menelaah, mengkaji, serta mengintegrasikan berbagai konsep, teori, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yang dibahas. Penyusunan kajian pustaka ini membantu peneliti memperoleh pemahaman yang lebih luas dan komprehensif mengenai objek penelitian, sekaligus memperkuat argumentasi ilmiah yang digunakan dalam proses analisis. Dengan adanya kajian pustaka, diharapkan peneliti memiliki dasar teori yang kuat dalam menganalisis objek penelitian secara sistematis.

Selain itu, kajian pustaka ini juga diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan, baik bagi peneliti sendiri maupun bagi para pembaca, terkait dengan topik yang dikaji dalam penelitian. Dalam penelitian ini juga dilakukan kajian mengenai teori yang akan digunakan, yaitu terdiri dari: landasan teori utama/besar (*Grand Theory*), teori menengah (*Middle Theory*), dan teori aplikatif/terapan (*Applied Theory*).



Gambar 2. 1 Kajian Pustaka

Sumber: Diolah peneliti, 2026

2.1.1 Manajemen

Manajemen merupakan bagian penting bagi suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuan. Dengan manajemen, organisasi dapat mengelola kinerja sumber daya yang dimiliki agar lebih efektif dan efisien sehingga peluang organisasi untuk mencapai tujuan semakin besar. Terdapat banyak hal yang perlu diperhatikan untuk

memiliki manajemen yang baik. Untuk mempermudah hal tersebut, diperlukan definisi dan fungsi yang bisa menjelaskan manajemen dengan tepat.

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan sebuah kata yang sudah cukup dikenal di Indonesia karena manfaat dari manajemen sangat luas cakupannya dalam kehidupan manusia. Secara etimologi, istilah manajemen berasal dari bahasa *Inggris* yaitu *management* yang berakar dari dasar kata *to manage* yang memiliki arti mengatur. Sedangkan *service* adalah sebuah kegiatan pemberian jasa kepada pihak lain yang harusnya dilakukan dengan baik sesuai prosedur dan metode agar tujuan pelayanan dapat terlaksana dengan baik (Jackson, 2025).

Sedangkan menurut George R. Terry (2021:2) menyebutkan pengertian manajemen adalah:

“a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performed to determine and accomplish the objectives by the use of people and resources”

Definisi tersebut menegaskan bahwa manajemen merupakan serangkaian proses yang saling berkaitan, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*). Keempat fungsi ini dijalankan secara sistematis untuk menentukan serta mencapai tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Kaitan antara manajemen dan tujuan organisasi terlihat jelas dalam definisi tersebut, di mana tujuan (*objectives*) menjadi orientasi utama dari seluruh aktivitas manajerial. Proses perencanaan berfungsi untuk menetapkan tujuan dan strategi

pencapaiannya, pengorganisasian bertujuan mengatur pembagian tugas dan sumber daya, pengarahan memastikan seluruh anggota organisasi bekerja sesuai rencana, serta pengendalian dilakukan untuk memastikan hasil yang dicapai selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan James A.F Stoner, pengertian manajemen menurut Ricky W Griffin (2021:3) adalah:

"Management is a set of activities (including planning and decision making, organizing, leading, and controlling) directed at an organization's resources (human, financial, physical, and information) with the aim of achieving organization goals in an efficient and effective manner."

Artinya bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, pemimpin, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber daya organisasi (manusia, keuangan, fisik, dan informasi) dengan tujuan mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien dan efektif. Efisien dalam artian menggunakan sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya, sedangkan efektif berarti membuat keputusan yang tepat dan berhasil dalam pelaksanaannya, yang artinya kesuksesan sebuah organisasi yang dapat menerapkan efektif dan efisien tersebut.

Stephen Robbins dan Mary Coulter (2021:37) menyatakan pengertian manajemen yaitu:

"Management involves coordinating and overseeing the work activities of others so their activities are completed efficiently and effectively."

Artinya bahwa manajemen adalah aktivitas-aktivitas yang melibatkan koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa manajemen adalah suatu kegiatan atau proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan pemanfaatan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen merupakan rangkaian proses yang meliputi banyak elemen dan kegiatan. Fungsi manajemen menurut para ahli secara umum memiliki kesamaan. Fungsi manajemen menurut Ricky W Griffin (Griffin, 2021:7) adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Perencanaan & Pengambilan Keputusan (*Planning & Decision Making*)

Dalam bentuknya yang paling sederhana, perencanaan berarti menetapkan tujuan organisasi dan memutuskan langkah terbaik untuk mencapainya. Pengambilan keputusan, bagian dari proses perencanaan, melibatkan pemilihan tindakan dari serangkaian alternatif. Perencanaan dan pengambilan keputusan membantu manajer mempertahankan keefektifannya dengan berfungsi sebagai pemandu untuk kegiatan mereka di masa depan. Dengan kata lain, tujuan dan rencana organisasi dengan jelas membantu manajer mengetahui cara mengalokasikan waktu mereka dan sumber daya.

2. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah seorang manajer menetapkan tujuan dan mengembangkan rencana yang bisa diterapkan, fungsi manajemen berikutnya adalah untuk mengatur orang dan sumber daya lain yang diperlukan untuk melaksanakan rencana tersebut. Secara khusus, pengorganisasian melibatkan penentuan bagaimana kegiatan dan sumber daya harus dikelompokkan.

3. Fungsi Kepemimpinan (*Leading*)

Fungsi manajerial dasar ketiga adalah memimpin. Beberapa orang menganggap kepemimpinan sebagai fungsi yang paling penting dan paling menantang dari semua kegiatan manajerial. Memimpin adalah serangkaian proses yang digunakan untuk membuat anggota organisasi bekerja sama untuk memajukan kepentingan organisasi.

4. Fungsi Pengendalian (*Controlling*)

Fungsi terakhir dari proses manajemen adalah mengendalikan, atau memantau kemajuan organisasi dalam mencapai tujuannya. Ketika organisasi bergerakmenuju tujuannya, manajer harus memantau kemajuan untuk memastikan bahwa ia bekerja sedemikian rupa untuk sampai pada tujuannya perusahaan di waktu yang ditentukan.

2.1.1.3 Unsur-Unsur Manajemen

Kegiatan manajemen terbentuk dari sejumlah unsur-unsur pokok. Unsurunsur tersebut memiliki fungsi masing-masing dan saling berinteraksi dalam mencapai tujuan organisasi. George R. Terry (2021: 9) menyatakan bahwa, unsur-

unsur manajemen yang disebut yaitu, "*The Six M in Management*" yakni, *Man*, *Money*, *Material*, *Machine*, *Methods* dan *Market*. Unsur manajemen tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Man* (Manusia)

Manusia memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi yang menjalankan fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi yang menentukan tujuan dan dia pula yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tanpa manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul kerana adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

2. *Money* (Uang)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak diabaikan, dalam dunia modern uang sebagai alat tukar menukar dan alat mengukur nilai kekayaan, sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

3. *Method* (Metode)

Metode atau cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Cara kerja atau metode yang tepat sangat menentukan kelancaran setiap kegiatan proses manajemen dari suatu organisasi

4. *Materials* (Bahan bahan)

Faktor ini sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugas kegiatannya tanpa adanya barang atau alat perlengkapan, sehingga dalam proses perlengkapan suatu kegiatan oleh suatu organisasi tertentu perlu dipersiapkan bahan perlengkapan yang dibutuhkan.

5. *Machines* (Mesin)

Mesin adalah alat peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual serta memberi kemudahan manusia dalam setiap kegiatan usahanya sehingga peranan mesin tertentu dalam era moden tidak dapat diragukan lagi.

6. *Markets* (Pasar)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang dengan produksi suatu hasil lembaga/perusahaan dapat dipasarkan, karena itu pemasar dalam manajemen ditetapkan sebagai salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Pasar diperlukan untuk menyebarluaskan hasil-hasil produksi agar sampai ketangan konsumen.

2.1.2 Pengertian Bisnis Digital

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam kegiatan bisnis. Bisnis digital merupakan bentuk kegiatan bisnis yang memanfaatkan teknologi digital secara terintegrasi dalam seluruh proses penciptaan nilai, mulai dari perencanaan, produksi, pemasaran, hingga pelayanan kepada

pelanggan. Dalam konteks manajemen bisnis, bisnis digital tidak hanya dipahami sebagai aktivitas jual beli melalui media elektronik, tetapi juga sebagai strategi pengelolaan sumber daya, proses, dan hubungan dengan pelanggan yang berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, Efektivitas, dan daya saing organisasi (Nafisah & Nirawati, 2025).

Adapun pengertian Bisnis Digital yang dikemukakan oleh Chaffey *et al.*, (2019:15) yaitu:

“Digital business is how businesses apply digital technology and media to improve the competitiveness of their organisation through optimising internal processes with online and traditional channels to market and supply.”

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Chaffey *et al.* (2019:15) dalam buku *Digital Business and E-Commerce Management*, bisnis digital dipahami sebagai cara perusahaan menerapkan teknologi dan media digital dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Definisi ini menegaskan bahwa bisnis digital bukan sekadar aktivitas berbasis internet atau penjualan daring melainkan mencakup pendekatan menyeluruh dalam pemanfaatan teknologi digital sebagai bagian dari strategi bisnis organisasi. definisi tersebut menekankan tujuan utama bisnis digital yaitu penerapan bisnis digital diarahkan untuk meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan pasar yang semakin dinamis. Melalui digitalisasi perusahaan dapat menciptakan nilai tambah, memberikan layanan yang

lebih cepat dan personal, serta menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pelanggan secara lebih efektif dibandingkan dengan model bisnis konvensional.

Berbagai pandangan dari definisi tersebut dapat diinterpretasikan bisnis digital adalah jenis aktivitas bisnis yang menggunakan teknologi digital sebagai alat utama untuk memulai dan mengembangkan model bisnis. Pemanfaatan teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, menciptakan nilai baru, memperbaiki dinamika pasar, dan menciptakan hubungan yang lebih adaptif dengan pelanggan. Dengan karakteristiknya yang fleksibel dan inovatif bisnis digital merupakan penggerak utama perubahan ekonomi saat ini dan memiliki kemampuan untuk beradaptasi secara strategis terhadap tantangan era digital.

2.1.2.1 Jenis-Jenis Bisnis Digital

Perkembangan teknologi digital telah menyebabkan transformasi signifikan dalam operasional bisnis, khususnya melalui implementasi model bisnis berbasis platform digital. Kemajuan teknologi digital tidak hanya memengaruhi cara bisnis menjalankan operasionalnya, tetapi juga memengaruhi cara penetapan dan komunikasi harga kepada pelanggan. Model bisnis berbasis platform memungkinkan bisnis untuk memfasilitasi interaksi yang lebih intens antara pengguna, penyedia layanan, dan mitra bisnis lainnya dalam satu ekosistem digital. Keberadaan platform digital menciptakan peluang baru dalam hal pendapatan, personalisasi layanan, dan interaksi pelanggan yang lebih menarik. Transformasi ini memerlukan integrasi tingkat tinggi antara teknologi digital dan strategi bisnis sehingga bisnis dapat menciptakan nilai baru bagi pelanggan dan bahkan meningkatkan pangsa pasar dalam jaringan bisnis digital yang lebih kompleks

(Wahyudin, 2025). Terdapat jenis-jenis bisnis digital yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Bisnis Digital Berbasis Platform

Bisnis digital berbasis platform merupakan model bisnis yang memfasilitasi interaksi antara berbagai pihak, seperti penyedia layanan dan pengguna, dalam satu ekosistem digital. Wahyudin (2025) menekankan bahwa platform digital berperan sebagai perantara yang memungkinkan pertukaran nilai secara efisien tanpa harus memiliki seluruh sumber daya yang terlibat. Nilai bisnis dalam model ini tercipta dari intensitas interaksi pengguna, efek jaringan, serta kemampuan platform dalam mengelola dan mengintegrasikan berbagai pihak.

2. Bisnis Layanan Digital (*Digital Service Business*)

Jenis bisnis ini berfokus pada penyediaan layanan berbasis teknologi digital, terutama di sektor jasa. Wahyudin (2025) menjelaskan bahwa teknologi digital memungkinkan perusahaan menyampaikan layanan secara lebih cepat, fleksibel, dan personal. Layanan digital tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui pengalaman layanan yang lebih baik.

3. Bisnis Digital Berbasis Data

Menurut Wahyudin (2025), data menjadi aset utama dalam bisnis digital. Bisnis berbasis data memanfaatkan data pengguna untuk mendukung pengambilan keputusan, personalisasi layanan, dan pengembangan strategi bisnis. Pengolahan data secara digital memungkinkan perusahaan memahami perilaku pelanggan

secara lebih mendalam, sehingga dapat menciptakan nilai tambah dan meningkatkan daya saing.

4. Bisnis Digital dengan Model Monetisasi Inovatif

Wahyudin (2025) juga menyoroti bahwa bisnis digital memungkinkan munculnya berbagai bentuk monetisasi baru, seperti biaya layanan, komisi transaksi, iklan digital, dan skema berlangganan. Model monetisasi ini berkembang seiring dengan kemampuan platform dalam menjangkau pengguna secara luas dan menciptakan pengalaman yang bernilai bagi pelanggan.

5. Bisnis Digital Berbasis Ekosistem

Jenis bisnis digital ini menekankan integrasi antara teknologi, mitra bisnis, dan pengguna dalam satu sistem yang saling terhubung. Wahyudin (2025) menjelaskan bahwa perusahaan digital tidak lagi beroperasi secara terpisah, melainkan membangun ekosistem kolaboratif yang memungkinkan inovasi berkelanjutan serta penciptaan nilai bersama.

2.1.3 *Service Management*

Manajemen merupakan sebuah kata yang sudah cukup dikenal di Indonesia karena manfaat dari manajemen sangat luas cakupannya dalam kehidupan manusia. Secara etimologi, istilah manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *management* yang berakar dari dasar kata *to manage* yang memiliki arti mengatur. Sedangkan *service* adalah sebuah kegiatan pemberian jasa kepada pihak lain yang harusnya dilakukan dengan baik sesuai prosedur dan metode agar tujuan pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Hal ini seperti dijelaskan menurut Offiong & Szopik-Depczyńska, 2024 bahwa *Service Management* didefinisikan sebagai:

“Service Management the entirety of activities undertaken by an organization to design, plan, deliver, operate, and control services offered to stakeholders.”

Manajemen layanan adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk merancang, merencanakan, menyampaikan, mengoperasikan, dan mengendalikan layanan yang ditawarkan kepada para pemangku kepentingan (Offiong & Szopik-Depczyńska, 2024).

Sedangkan, menurut Offiong *et al.*, 2024 pengertian *Service Management* secara kompleks yaitu:

"Service Management can be defined as a set of competencies available for actors in the ecosystem, enabling and realizing value creation through service."

Manajemen layanan dapat didefinisikan sebagai serangkaian kompetensi yang tersedia bagi para aktor dalam ekosistem, yang memungkinkan dan merealisasikan penciptaan nilai melalui layanan (Offiong *et al.*, 2024). Tampaknya perspektif tentang *Service Management* ini telah hilang dan jika *Service Management* harus dilihat sebagai strategi untuk sukses dalam bisnis, maka perlu diperbarui dengan praktik bisnis saat ini dan menggunakan istilah yang relevan dalam lanskap *service* baru. Menariknya, dalam sektor pembayaran digital mendapati bahwa jangkauan hasil atau nilai kegunaan seperti keselamatan dan kepastian transaksi sering kali lebih diutamakan oleh pengguna berbanding

sekadar kemudahan navigasi aplikasi (Sharma *et al.*, 2024). Keberhasilan manajemen layanan dalam konteks pembayaran digital sangat berkontribusi pada kemampuan penyedia layanan untuk meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan rasa puas pelanggan, di samping meningkatkan kenyamanan pengguna.

Adapun hal ini seperti dijelaskan text book aslinya bahwa menurut AXELOS Limited, 2019,:10

“Service Management is a set of specialized organizational capabilities for enabling value to customers in the form of services.”

Menunjukkan bahwa *Service Management* tidak hanya berkaitan dengan aktivitas operasional sehari-hari tetapi mencakup kombinasi proses, sumber daya manusia, teknologi, struktur organisasi, serta praktik manajerial yang saling terintegrasi. Kapabilitas ini dibangun secara sistematis agar organisasi mampu merancang, menyampaikan, dan meningkatkan layanan secara berkelanjutan. tujuan utama *Service Management* bukan sekadar menyediakan layanan melainkan memastikan bahwa layanan tersebut memberikan manfaat nyata (*value*) bagi pelanggan. Nilai ini dapat berupa peningkatan efisiensi, kemudahan penggunaan, keandalan layanan, maupun kepuasan pelanggan.

2.1.4 Generasi Z

Generasi Z yang lahir antara tahun 1998 dan 2009, memiliki karakteristik unik. Pertama, mereka adalah kaum pesimis, terutama karena lingkungan yang penuh tantangan tempat mereka dibesarkan, dengan pertumbuhan ekonomi yang rendah dalam jangka panjang dan berbagai bencana alam. Kedua, mereka adalah generasi digital, dengan tingkat literasi perangkat digital yang tinggi. Dibesarkan

dalam lingkungan teknologi yang sangat maju, mereka memperoleh berbagai manfaat dengan memanfaatkan perangkat tersebut. Selain itu, mereka menghargai hubungan dengan keluarga dan teman, membentuk hubungan intim yang sangat dekat dengan orang tua mereka dan hubungan yang luas namun dangkal dengan teman-teman mereka. Karakteristik unik ini menjadikan Generasi Z sebagai pembelanja yang cermat dalam konsumsi, dan pencari stabilitas di tempat kerja. Sebagai konsumen, mereka sangat berpengetahuan dalam menggunakan informasi *online/offline*, sehingga sangat selektif dan berhati-hati dalam membelanjakan uang mereka untuk mempersiapkan diri menghadapi kemungkinan risiko di masa depan (Awalia & Zulkarnaini, 2025).

Adapun pengertian Generasi Z yang dikemukakan oleh Vinkóczy *et al.*, 2024 sebagai berikut:

"For Generation Z, interaction quality is not merely about technical functionality; it encompasses interface aesthetics and navigation ease that allow transactions to be carried out with minimal effort."

Bagi Generasi Z, kualitas interaksi bukan sekadar mengenai fungsionalitas teknis hal itu mencakup estetika antarmuka dan kemudahan navigasi yang memungkinkan transaksi dilakukan dengan usaha yang minimal (Vinkóczy *et al.*, 2024). Kualitas interaksi pada *GoPay* ini menjadi penentu utama kepada pengalaman pengguna karena Generasi Z cenderung menilai kecemerlangan *service* berdasarkan seberapa pantas dan lancar sistem tersebut bertindak balas terhadap keperluan mereka. Pengalaman interaksi yang positif ini secara langsung menyumbang kepada kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan dalam

Fintech dibentuk melalui integrasi dimensi *Reliability* (keandalan) dan *Responsiveness* (daya tanggap), di mana pengguna merasa puas apabila platform tersebut bukan sahaja mudah digunakan, tetapi juga menjamin keselamatan transaksi (Sharma *et al.*, 2024). Juga memastikan bahwa teknologi tersebut tidak hanya dilihat sebagai alat transaksi, tetapi sebagai elemen yang meningkatkan produktivitas dan gaya hidup digital Generasi Z secara keseluruhan.

2.1.5 Usability Testing

Menurut (Siahaan *et al.*, 2024) *Usability* adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). Kata “*Usability*” juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain. *Usability* merupakan tingkat kemudahan suatu sistem atau aplikasi dalam digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan. Menurut ISO 25010, *Usability* adalah kemampuan suatu sistem untuk digunakan oleh pengguna tertentu guna mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu. Dalam penelitian ini, *Usability* dikaitkan dengan fitur *Split Bill* pada aplikasi GoPay, yaitu bagaimana pengguna dapat memahami, mempelajari, dan menggunakan fitur dengan mudah tanpa mengalami kesulitan. Tingkat *Usability* yang baik akan membantu pengguna melakukan pembagian tagihan secara lebih praktis dan nyaman sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoPay.

Peneliti melakukan *Usability testing* dengan membuat 5 *task scenario* untuk mengetahui masalah yang dialami oleh pengguna, dalam hal ini pengguna aplikasi

GoPay. Dalam *Usability testing* peneliti membuat *task scenario* diukur dengan 3 aspek dari ISO 9241-11:2018, yaitu *satisfaction*, *efficiency*, dan *effectiveness*. Jumlah sampel untuk melakukan *Usability testing* berjumlah 30 orang untuk aplikasi *GoPay*. ISO 9241-11:2018 yaitu standar internasional yang digunakan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi *Usability* suatu sistem berdasarkan Efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam konteks penggunaan tertentu.

1. Aspek *effectiveness* menggunakan *success rate* (ISO 9241-11:2018). Keefektifan dapat dihitung sebagai persentase penggunaan yang berhasil mencapai tujuan mereka dibandingkan dengan jumlah total pengguna, sebagai hasil dari mengikuti *task scenario*
2. *Efficiency* mengacu pada kemudahan pengguna dalam memahami desain suatu *system* dan durasi yang mereka perlukan untuk menyelesaikan setiap tugasnya.
3. Kepuasan atau *satisfaction* sesuai dengan ISO 9241-11:2018 Menggunakan kuesioner *System Usability Scale* melibatkan proses dimana pengguna menilai *system* atau produk berdasarkan kuesioner Likert 1-5

2.1.6 System Usability Scale

System Usability Scale (SUS) merupakan kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *Usability* sistem komputer menurut sudut pandang subjektif pengguna. SUS dikembangkan oleh John Brooke sejak 1986.

Sedangkan menurut Sauro, J., (2021:15) pengertian *System Usability Scale* yaitu:

"SUS scores range from 0 to 100 with scores below 68 indicating poor *Usability* and above 68 indicating good *Usability*."

Dijelaskan dari bukunya *A Practical Guide to the System Usability Scale*, skor *System Usability Scale* (SUS) berada pada rentang 0 hingga 100, yang digunakan untuk menunjukkan tingkat *Usability* suatu sistem berdasarkan persepsi pengguna. Rentang skor ini memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan kualitas *Usability* secara kuantitatif dan mudah dibandingkan antar sistem. Tanpa batas interpretasi ini, SUS tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran numerik, tetapi juga sebagai instrumen evaluatif yang membantu peneliti dan pengembang sistem dalam mengidentifikasi kualitas antarmuka serta menentukan kebutuhan perbaikan *Usability*. Maka dari itu SUS banyak digunakan dalam penelitian *Usability* karena kemampuannya dalam memberikan hasil yang sederhana, terstandarisasi, dan mudah dipahami.

Hingga saat ini, SUS banyak digunakan untuk mengukur *Usability* dan menunjukkan beberapa keunggulan. Beberapa keunggulan menggunakan *System Usability Scale* antara lain:

1. Mudah digunakan dan diterima oleh responden
2. Dapat digunakan pada sampel penelitian yang kecil dengan hasil yang akurat
3. Terbukti valid dalam menentukan apakah sistem sudah dapat digunakan dengan baik

Pernyataan kuesioner dalam penelitian ini merupakan hasil adaptasi dan penyesuaian redaksi yang mengacu pada penelitian utama yang dilakukan oleh (Sa'adah *et al.*, 2024) dengan judul “Analisis Kegunaan Aplikasi *GoPay* Berdasarkan Metode *System Usability Scale*”, yang bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan tingkat kegunaan aplikasi *GoPay* sesuai dengan standar *System*

Usability Scale (SUS). Adaptasi dilakukan untuk menyesuaikan konteks penelitian dengan fokus pada fitur *Split Bill* serta karakteristik responden Generasi Z di Kota Bandung, tanpa mengubah struktur dasar dan prinsip pengukuran kegunaan dalam SUS. *System Usability Scale* menggunakan skala Likert satu hingga lima, yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Oleh karena itu, pernyataan kuesioner *System Usability Scale* dalam penelitian ini disusun secara berurutan dan sistematis sesuai dengan kaidah penyusunan instrumen SUS agar dapat mengukur tingkat *Usability* fitur *Split Bill GoPay* secara objektif dan konsisten.

Menurut Blokdyk, G. (2020) berpendapat penertian *System Usability Scale* yaitu:

"Usability evaluation frameworks typically include both qualitative and quantitative measures to assess how effectively users can interact with systems. One widely adopted quantitative method is the System Usability Scale (SUS), which offers a standardized way of capturing perceived ease of use and satisfaction through a 10-item questionnaire."

Menjelaskan bahwa salah satu metode kuantitatif yang paling banyak digunakan dalam evaluasi *Usability* adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS merupakan instrumen pengukuran standar yang dirancang untuk menangkap persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (ease of use) dan tingkat kepuasan (satisfaction) suatu sistem. Pengukuran ini dilakukan melalui kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan, sehingga metode SUS dinilai praktis, cepat, dan

efisien untuk digunakan dalam berbagai jenis sistem, baik perangkat lunak, aplikasi web, maupun sistem digital lainnya.

2.1.7 Financial Technology

Financial Technology (Fintech) merupakan gabungan antara teknologi dan layanan keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan keamanan dalam transaksi finansial (Himmati & Kusuma, 2025). Istilah "*Fintech*" pertama kali diperkenalkan oleh *Citigroup* pada tahun 1993 melalui proyek *Financial Service Technology Consortium*, yang bertujuan untuk memfasilitasi kolaborasi teknologi dalam sektor keuangan (Kumar *et al.*, 2024). Namun, dalam literatur lainnya, konsep *Fintech* sudah diperkenalkan sejak tahun 1972 ketika *Manufacturers Hanover Trust* memperkenalkan akronim "*Financial Technology*" sebagai kombinasi antara keahlian perbankan dengan teknik manajemen modern dan teknologi *computer*

Berdasarkan studi *Fintech* didefinisikan sebagai industri keuangan baru yang menerapkan teknologi untuk meningkatkan aktivitas finansial. Definisi ini menyoroti peran *Fintech* dalam memfasilitasi transaksi keuangan, meningkatkan efisiensi layanan keuangan, serta menyediakan solusi inovatif bagi individu dan bisnis (Nakalelo & Sahay, 2022)

Menurut (R & Kumar, 2024a), perkembangan *Fintech* secara global dapat dikategorikan dalam empat fase utama:

1. *Fintech* 1.0 (1866-1967) Era Globalisasi Keuangan Awal

Fintech 1.0 merupakan tahap awal integrasi antara teknologi dan layanan keuangan, yang ditandai dengan munculnya infrastruktur komunikasi dan sistem keuangan kontemporer. Selama ini, inovasi utama adalah penggunaan Telegram, Telegraf, dan *Electronic Funds Transfer* (EFT) yang memungkinkan transfer uang untuk pertama kalinya. Perkembangan ini berperan penting dalam membangun fondasi sistem keuangan global dengan meningkatkan kecepatan dan efisiensi komunikasi antar lembaga keuangan. Meskipun teknologi masih bersifat analog dan terhenti pada institusi, fase ini menjadi dasar bagi digitalisasi keuangan di masa depan.

2. *Fintech* 2.0 (1967-2008) Digitalisasi Layanan Keuangan

Ditandai dengan peralihan dari sistem analog menuju sistem digital, seiring dengan berkembangnya komputer, jaringan perbankan elektronik, dan internet. Periode munculnya ATM, *mobile banking*, transaksi saham *online* serta sistem pembayaran antar bank elektronik seperti *SWIFT*. Layanan keuangan mulai terkomputerisasi dan dapat digunakan lebih luas oleh masyarakat umum. Pada fase ini, digitalisasi masih didominasi oleh organisasi perbankan tradisional, tetapi telah membuka pintu bagi transaksi yang lebih ramah pengguna dan layanan yang lebih efisien.

3. *Fintech* 3.0 (2008-2018) Demokratisasi Layanan Keuangan

Hal ini terkait dengan munculnya teknologi finansial yang menantang dominasi bank tradisional. Tahap ini ditandai dengan *perkembangan mobile banking*, *digital banking*, *peer to peer lending*, *crowdfunding*, dan penggunaan *blockchain*

dan *cryptocurrency*. Layanan keuangan menjadi lebih inklusif, cepat, dan berbasis aplikasi seluler. Pada tahap ini, pengalaman pengguna (*user experience*) dan kemudahan penggunaan (*Usability*) mulai menjadi faktor penting dalam penerapan teknologi keuangan, seiring dengan meningkatnya penggunaan *smartphone* oleh generasi lumpur.

4. *Fintech* 4.0 (2018-sekarang) Era Teknologi Disruptif dan Personalisasi

Fase ini ditandai dengan integrasi kecerdasan buatan (AI), pembelajaran mesin (ML), *Internet of Things* (IoT), otentikasi *biometrik*, dan *neobanking* dalam layanan keuangan. Fokus utama fase ini adalah personalisasi layanan, keamanan tingkat tinggi, dan pengalaman pengguna yang lancar. Layanan pembayaran digital seperti *GoPay* dan *Split Bill* merupakan bagian dari *Fintech* 4.0, di mana kemudahan penggunaan, efisiensi waktu, dan kegunaan adalah faktor terpenting bagi pengguna, terutama Generasi Z. Karena itu, evaluasi kegunaan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) sangat relevan dalam konteks *Fintech* 4.0.

Selain itu, tren *cashless society* juga menjadi katalis dalam percepatan adopsi *Fintech* di Indonesia, Meningkatnya tren *cashless society* serta keharusan menjaga jarak fisik menyebabkan lonjakan penggunaan dompet digital dan layanan pembayaran elektronik (Purwatiningsih *et al.*, 2025). Berdasarkan data Bank Indonesia, nominal transaksi *QRIS* mencapai Rp 66,43 triliun dengan volume tercatat sebesar 619 juta transaksi, hal tersebut menjadi tanda bahwa ekonomi digital di Indonesia tumbuh secara masif.

2.1.8 *Split Bill*

Split Bill merupakan solusi digital yang memungkinkan sekelompok individu untuk membagi pembayaran suatu transaksi dengan lebih mudah dan transparan.

Menurut Pobee *et al.*, 2024 menjelaskan pengertian *Split Bill* yaitu:

"This concept is increasingly relevant in the digital era, especially with the rise of group-based transactions, such as shared dining, travel, and the use of shared subscription services."

Konsep ini semakin relevan dalam era digital, terutama dengan meningkatnya transaksi berbasis kelompok, seperti makan bersama, perjalanan, dan penggunaan bersama layanan berbasis langganan (*subscription*) (Pobee *et al.*, 2024).

Keberadaan fitur *Split Bill* dalam aplikasi dompet digital tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis untuk membagi tagihan, tetapi juga mewakili perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah layanan berbasis akses (*access-based consumption*). Pengguna lebih mementingkan kemudahan mengakses layanan secara kolaboratif dalam satu aktivitas konsumsi dibandingkan dengan proses pembayaran individual atau kepemilikan. Tagihan digital memungkinkan pengguna memenuhi kewajiban keuangan secara cepat, fleksibel, dan efisien tanpa harus melalui proses manual yang seringkali memakan waktu dan berpotensi meningkatkan ketegangan sosial (Ly & Ly, 2024). Kemudahan dalam menentukan nominal pembayaran masing-masing individu serta integrasi langsung dengan sistem pembayaran digital menjadikan *Split Bill* sebagai solusi yang unggul dibandingkan metode

konvensional. Selain aspek transaksional, dimensi sosial juga memiliki peran yang sangat penting dalam adopsi *Split Bill*. Aktivitas konsumsi seperti memasak bersama, berbelanja, nongkrong, atau bepergian dalam kelompok tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan fungsional tetapi juga membina dan memperkuat hubungan sosial.

2.1.9 Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas berasal dari kata dasar “efektif” yang berarti memiliki efek, pengaruh, atau akibat serta mampu membawa keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu. Secara umum, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu kegiatan, sistem, atau layanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Semakin besar tingkat keberhasilan yang dicapai, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya.

Menurut Putra et al. (2023), efektivitas merupakan suatu kombinasi yang tersusun dari unsur manusia, material, metode, serta berbagai kelengkapan lainnya yang digunakan untuk menghasilkan perubahan ke arah yang lebih baik dan mencapai hasil yang optimal. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya berkaitan dengan tercapainya tujuan, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana suatu sistem mampu memberikan manfaat serta kemudahan bagi penggunanya.

Sementara itu, menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2019:28) dalam buku *Organizational Behavior*, efektivitas diartikan sebagai tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Suatu sistem atau organisasi dapat

dikatakan efektif apabila mampu mencapai target atau tujuan sesuai dengan yang diharapkan. Semakin tinggi tingkat keberhasilan suatu sistem dalam membantu pengguna mencapai tujuan, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas sistem tersebut. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu sistem, layanan, atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, cepat, dan sesuai harapan pengguna. Efektivitas juga menunjukkan kemampuan suatu sistem dalam memberikan hasil yang optimal serta meminimalkan hambatan atau kesalahan selama proses penggunaan.

Efektivitas fitur *Split Bill* merupakan kemampuan fitur *Split Bill* pada aplikasi GoPay dalam membantu pengguna melakukan pembagian tagihan secara cepat, tepat, mudah, dan minim kesalahan sesuai dengan tujuan penggunaan fitur tersebut. Efektivitas fitur *Split Bill* dapat dilihat dari kemampuan sistem dalam menyelesaikan transaksi pembagian tagihan dengan lancar, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan hasil pembagian, meminimalkan kegagalan transaksi, serta memastikan proses penggunaan dapat dilakukan tanpa hambatan atau *error* .

Dalam penelitian ini, efektivitas fitur *Split Bill* berkaitan dengan sejauh mana fitur tersebut mampu membantu pengguna menyelesaikan aktivitas pembayaran bersama secara lebih praktis dibandingkan metode pembagian tagihan secara manual. Sebelum adanya fitur *Split Bill*, pengguna biasanya melakukan perhitungan tagihan secara sendiri-sendiri yang seringkali membutuhkan waktu lebih lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan perhitungan maupun

ketidaknyamanan antar pengguna. Dengan adanya fitur *Split Bill*, proses pembagian pembayaran dapat dilakukan secara otomatis sehingga pengguna dapat mengetahui nominal pembayaran masing-masing dengan lebih jelas dan akurat.

Efektivitas fitur *Split Bill* juga dapat dilihat dari kemampuan sistem dalam mendukung kebutuhan transaksi digital masyarakat modern, khususnya mahasiswa yang sering melakukan aktivitas pembayaran bersama seperti makan bersama, transportasi online, berbelanja, maupun kegiatan kelompok lainnya. Penggunaan fitur *Split Bill* diharapkan mampu memberikan kemudahan, mempercepat proses transaksi, serta meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan pembayaran digital.

2.1.10 Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler dan Keller (2021) kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang dirasakan dengan harapan pengguna. Apabila kinerja sistem sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja sistem tidak sesuai harapan, maka pengguna akan merasa kurang puas. Krisnawati *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa variabel Efektivitas dan *Usability* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh fungsinya saja, tetapi juga oleh kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dea Damarista Tarigan *et al.* (2023) Efektivitas diartikan sebagai kemampuan suatu sistem atau layanan

dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu sistem mampu membantu pengguna menyelesaikan aktivitas atau pekerjaan dengan hasil yang optimal serta meminimalkan hambatan selama proses penggunaan. Dalam konteks teknologi digital, efektivitas berkaitan dengan keberhasilan sistem dalam memberikan kemudahan, ketepatan hasil, serta kelancaran proses penggunaan bagi pengguna.

Konsep efektivitas menekankan bahwa suatu sistem yang efektif tidak hanya mampu berfungsi dengan baik, tetapi juga dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih praktis dan efisien bagi pengguna. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan sistem dalam mengurangi kesalahan penggunaan, mempercepat proses transaksi, serta membantu pengguna mencapai tujuan penggunaan sistem secara lebih mudah. Semakin baik kemampuan suatu sistem dalam menjalankan fungsi dan memenuhi kebutuhan pengguna, maka semakin tinggi tingkat efektivitas sistem tersebut.

Dalam penelitian ini, efektivitas dikaitkan dengan fitur *Split Bill* pada aplikasi GoPay, yaitu bagaimana kemampuan fitur tersebut dalam membantu pengguna melakukan pembagian tagihan secara cepat, tepat, dan minim kesalahan. Efektivitas fitur *Split Bill* dapat dilihat dari kemampuan sistem dalam menyelesaikan transaksi, meminimalkan kegagalan transaksi, memberikan hasil pembagian tagihan yang akurat, serta memastikan proses penggunaan berjalan dengan lancar tanpa *error*. Apabila fitur *Split Bill* mampu menjalankan fungsi

tersebut dengan baik, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan puas dalam menggunakan aplikasi GoPay.

2.2 Penelitian Terdahulu

Terdapat sejumlah penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam implementasi sebuah metode penelitian yang digunakan, serta memberikan wawasan tambahan bagi penulis untuk membandingkan hasil penelitian. Peneliti dapat memahami tujuan, metode serta indikator yang telah dihasilkan oleh peneliti sebelumnya sehingga penelitian yang dilakukan tidak mengulang penelitian yang sama, melainkan melengkapi atau mengembangkan penelitian yang telah ada. Penelitian berikut merupakan berbagai penelitian terdahulu dari berbagai jurnal yang telah disusun oleh peneliti:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
1.	<p>Witell, Lars (2025)</p> <p>“<i>Service Innovation and Management Digitalization, Service Infusion and Customer Experience</i>”</p> <p>Judul dalam Bahasa Indonesia: Inovasi Layanan dan Digitalisasi</p>	<p>Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi manajer dan mahasiswa dalam membangun bisnis layanan yang berkelanjutan . Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode pendekatan multidisiplin yang menggabungkan penelitian terbaru dari <i>Service Research Center</i> (CTF) dengan pengalaman praktis dari pemimpin</p>	<p>Indikator dalam penelitian ini yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tingkat inovasi layanan 2. <i>service infusion</i> (penambahan layanan pada produk) 3. digitalisasi. <p>Selain itu,</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi, <i>service infusion</i>, dan inovasi layanan merupakan inti dari strategi manajemen layanan yang sukses untuk</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	Manajemen, Integrasi Layanan, dan Pengalaman Pelanggan Sumber: <i>Springer</i> https://doi.org/10.1007/978-3-031-76560-5	pendorong yang menciptakan lanskap layanan baru, menciptakan kerangka kerja manajemen layanan, serta menyediakan model teoretis dan alat manajerial untuk menavigasi perubahan tersebut.	industri. Metode nya melibatkan pengembangan model kerangka kerja strategis yang dibangun melalui penelitian selama beberapa tahun tinjauan literatur, wawancara dengan perusahaan industri, serta studi kasus spesifik seperti di sektor kesehatan Swedia.	terdapat indikator khusus seperti <i>Swedish Innovation Index</i> (SII) untuk mengukur ke inovatif perusahaan di mata pelanggan, serta kepuasan pasien dan hasil inovasi dalam konteks layanan kesehatan.	mencapai pengalaman pelanggan yang lebih baik. Ditemukan juga bahwa kolaborasi antar aktor dalam ekosistem, privasi data, penciptaan nilai bersama yang berkelanjutan, serta pemulihan kegagalan layanan sangat krusial bagi keberhasilan organisasi di lanskap bisnis modern.
2.	Bhustomy, H., Glenda, J., Sisilia, P., (2024) Perancangan Aplikasi <i>Split Bill</i> dengan Transfer Antar Dompot Digital	Tujuan Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan aplikasi <i>Split Bill</i> dalam memudahkan pembagian tagihan dan	Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem dengan pendekatan <i>System Development Life Cycle</i> (SDLC), khususnya	Indikator dalam penelitian ini yaitu: Kemampuan aplikasi <i>Split Bill</i> dalam membagi tagihan sesuai porsi pengguna,	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi dengan <i>Split Bill</i> transfer antar dompot digital

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	<p>Sumber: Jurnal Telematika (ITHB)</p> <p>https://doi.org/10.61769/telematika.v18i2.584</p>	<p>transfer saldo antar dompet digital tanpa biaya administrasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung pengguna yang memiliki dompet digital berbeda agar dapat menyelesaikan pembayaran <i>Split Bill</i> secara efisien, akurat, dan transparan melalui perancangan proses bisnis, alur fitur, serta tampilan aplikasi berbasis <i>responsive web</i>.</p>	<p>model <i>prototyping</i>, untuk merancang aplikasi <i>Split Bill</i> dengan transfer antar dompet digital. Aplikasi dikembangkan berbasis <i>responsive web</i></p>	<p>kemudahan transfer saldo antar dompet digital tanpa biaya administrasi, kejelasan informasi dan riwayat transaksi, dan kemudahan penggunaan antarmuka berbasis <i>responsive web</i>.</p>	<p>mampu memudahkan pembagian tagihan dan transfer saldo tanpa biaya administrasi secara efisien dan transparan.</p>
3.	<p>David, P., Ana, i., Pedro, P. (2024)</p> <p><i>“Exploring the determinants of the user</i></p>	<p>Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor penentu (determinan) yang</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode analisis sentimen terhadap sampel besar yang terdiri</p>	<p>Indikator dalam penelitian ini yaitu meliputi enam aspek laten yaitu</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	<p><i>experience in P2P payment systems in Spain: a text mining approach</i>"</p> <p>Judul Dalam Bahasa Indonesia: Menjelajahi faktor-faktor penentu pengalaman pengguna dalam sistem pembayaran P2P di Spanyol: pendekatan penambangan teks.</p> <p>Sumber: Financial Innovation</p> <p>https://doi.org/10.1186/s40854-023-00496-0</p>	<p>memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan tiga layanan pembayaran <i>peer to peer</i> (P2P) di pasar Spanyol, yaitu Bizum, Twyp, dan Verse mengeksplorasi apakah keterikatan aplikasi dengan sektor perbankan memengaruhi persepsi dan emosi positif pengguna.</p>	<p>dari 16.048 ulasan daring pengguna di <i>Google Play</i>. Metode ini menggabungkan analisis kualitatif melalui mengkodekan subjektif dan analisis kuantitatif menggunakan teknik statistik serta algoritma seperti <i>Latent Dirichlet allocation</i> (LDA) untuk mengidentifikasi topik laten dan emosi pengguna.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>) 2. Kegunaan (<i>usefulness</i>) 3. Nilai yang dirasakan (<i>perceived value</i>) 4. Ekspektasi kinerja (<i>performance expectancy</i>) 5. Kualitas yang dirasakan (<i>perceived quality</i>) 6. Pengalmanan pengguna (<i>user experience</i>) 	<p>(<i>perceived quality</i>) merupakan determinan utama yang paling dihargai pengguna pada ketiga aplikasi tersebut. Menunjukkan adanya bias positif dalam ulasan secara umum, namun aplikasi yang didukung bank (seperti Bizum) cenderung menunjukkan lebih banyak emosi negatif dibandingkan aplikasi independen</p>
4.	<p>Yelishala Vasundhara., Chinavath, S., Dr. A Ratna, R., B. Chandrasekhar, K. Sunitha, M., Musrat, S. (2025)</p>	<p>Tujuan peneliti ini yaitu menyederhanakan proses pengelolaan pengeluaran bersama yang seringkali kompleks</p>	<p>Peneliti ini menggunakan metode <i>web-based system development</i>, metode penyimpanan data berbasis JSON</p>	<p>Indikator dalam penelitian ini yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Akurasi Perhitungan Otomatis membagi tagihan 	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem <i>SplitExceed</i> berhasil menciptakan</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	<p>“<i>Splitwise A Smart Bills Splitting and Expense Management System</i>”</p> <p>Judul dalam Bahasa Indonesia: <i>Splitwise Sistem Cerdas untuk Membagi Tagihan dan Mengelola Pengeluaran Sumber: Journal of Advance Research in Mobile Computing</i></p> <p>https://doi.org/10.5281/zenodo.15688077</p>	<p>melalui pengembangan sistem berbasis web bernama <i>SplitExceed</i>. untuk menciptakan antarmuka yang ramah pengguna dengan berbagai metode kustomisasi <i>Split Bill</i> dan mengoptimalkan pemrosesan data yang ringan menggunakan penyimpanan berbasis JSON guna memastikan pelacakan utang</p>	<p>sebagai pengganti ketergantungan pada database tradisional guna memastikan pemrosesan data yang lebih ringan dan cepat.</p>	<p>berdasarkan berbagai metode kustomisasi</p> <p>2. Transparansi Saldo <i>Real-Time</i> menyajikan informasi saldo untuk menghindari ambiguitas utang</p> <p>3. Modul <i>Settle Up</i> yang terintegrasi dengan berbagai opsi pembayaran (PayPal, UPI, dan kartu) untuk mempermudah pelunasan.</p>	<p>n solusi manajemen keuangan yang ramah pengguna dengan tingkat transparansi dan keadilan yang tinggi dalam pelacakan utang kelompok, penyimpanan berbasis JSON mampu menghasilkan performa aplikasi yang lebih ringan, dan kustomisasi <i>Split Bill</i> terbukti secara signifikan mempermudah proses penyelesaian kewajiban.</p>
5	<p>Sharma, Vikas, Kshitiz (2024)</p> <p>“<i>Does service quality matter in Fintech</i>”</p>	<p>Tujuan peneliti ini yaitu menginvestasi hubungan antara kualitas</p>	<p>Peneliti ini menggunakan metode metode campuran (<i>mixed-methods</i>)</p>	<p>Indikator dalam penelitian ini meliputi:</p> <p>1. Kualitas Layanan (SERVQ)</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>service quality</i></p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	<p><i>payment services? An integrated SERVQUAL and TAM approach</i></p> <p>Judul dalam Bahasa Indonesia: Apakah kualitas layanan penting dalam layanan pembayaran <i>Fintech</i>? Pendekatan SERVQUAL dan TAM terintegrasi.</p> <p>Sumber: International Journal of Information Management Data Insights 4</p> <p>https://doi.org/10.1016/j.ijime.2024.100252</p>	<p>layanan (<i>service quality</i>) pada platform pembayaran <i>Fintech</i> dengan tingkat pemanfaatan layanan oleh pengguna. Studi ini mengintegrasikan model SERVQUAL dan TAM untuk menganalisis kemudahan penggunaan, serta niat perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi keuangan.</p>	<p><i>approach</i>) yang menggabungkan analisis kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner kepada pengguna layanan pembayaran <i>Fintech</i>. Analisis data menggunakan teknik statistik tingkat lanjut, yaitu Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM), untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam model integrasi SERVQUAL dan TAM. Metode ini</p>	<p>UAL): Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik digital.</p> <p>2. Adopsi Teknologi (TAM): Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, niat perilaku, dan penggunaan aktual.</p>	<p>berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi layanan <i>Fintech</i>. Dimensi keandalan dan daya tanggap terbukti menjadi faktor paling kunci dalam meningkatkan persepsi kegunaan serta kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya mendorong niat perilaku dan penggunaan aktual platform secara berkelanjutan.</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
			dipilih karena kemampuannya dalam menangani model penelitian yang kompleks		
6.	<p>Tech, T., Ewelina, I., Borbala, T., Attila, K. (2024)</p> <p>“<i>Tech titans: Generation Z’s role in the Fintech evolution</i>”</p> <p>Judul dalam Bahasa Indonesia: Para raksasa teknologi: Peran Generasi Z dalam evolusi <i>Fintech</i></p> <p>Sumber: Journal of Infrastructure, Policy and Development 2024, https://doi.org/10.24294/jipd.v8i10.8201</p>	Tujuan peneliti ini yaitu mengeksplorasi peran Generasi Z dalam evolusi <i>Fintech</i> serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong niat mereka untuk mengadopsi teknologi keuangan tersebut.	Peneliti ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner daring yang melibatkan responden Generasi Z di Hungaria, Polandia, dan Rumania, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik <i>Partial Least Squares Structural Equation Modelling</i> (PLS-SEM).	Indikator dalam penelitian ini yaitu mencakup: <ol style="list-style-type: none"> 1. persepsi kegunaan 2. persepsi kemudahan penggunaan 3. pengaruh sosial 4. kondisi fasilitas serta sikap terhadap penggunaan <i>Fintech</i> 	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sikap merupakan pendorong paling kuat terhadap niat perilaku Generasi Z dalam menggunakan <i>Fintech</i> , di mana persepsi kegunaan dan pengaruh sosial memiliki dampak signifikan dalam membentuk sikap positif tersebut, sementara kemudahan penggunaan dianggap sebagai standar

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
					dasar yang sudah seharusnya ada dalam setiap layanan digital.
7	<p>Dr. L. Kuladeep,K., Dr. J Katyayani., Dr. Sreenivasulu, S., Dr. Gowthami, K., Dr. C. Rani (2024) <i>“Exploring the Opportunities of Fintech Services”</i></p> <p>Judul dalam Bahasa Indonesia: Menjelajahi Peluang Layanan Fintech</p> <p>Sumber: Communications on Applied Nonlinear Analysis</p> <p>https://doi.org/10.52783/cana.v31.1001</p>	<p>Tujuan peneliti ini yaitu mengeksplorasi peluang serta tantangan layanan Fintech dalam mentransformasi sektor keuangan, khususnya di India, serta memahami bagaimana inovasi seperti pembayaran seluler dan manajemen aset mengoptimalkan fungsi bisnis.</p>	<p>Peneliti ini menggunakan metode tinjauan literatur komprehensif dan analisis deskriptif terhadap ekosistem Fintech untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan adopsi layanan.</p>	<p>Indikator dalam penelitian ini yaitu mencakup aspek infrastruktur teknologi, regulasi pemerintah, privasi data, inklusi keuangan, serta efisiensi operasional dalam rantai pasok.</p>	<p>Hasil dari peneliti ini menunjukkan bahwa Fintech telah merevolusi operasi bisnis melalui optimalisasi desain, produksi, dan pemasaran, namun keberlanjutannya sangat bergantung pada penyelesaian tantangan ketidakpastian regulasi dan kesenjangan literasi keuangan. Studi ini menyimpulkan bahwa meskipun terdapat hambatan, Fintech</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
					memiliki potensi besar sebagai fasilitator pertumbuhan ekonomi di masa depan melalui peningkatan aksesibilitas layanan keuangan digital.
8	<p>Jianli, X., Liying, Y., Min, Y (2021)</p> <p><i>“Understanding Fintech Platform Adoption: Impacts of Perceived Value and Perceived Risk”</i></p> <p>Judul dalam Bahasa Indonesia: Memahami Adopsi Platform Fintech: Dampak dari Nilai yang Dirasakan dan Risiko yang Dirasakan</p>	<p>Tujuan peneliti ini yaitu untuk menginvestasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan individu terhadap layanan Fintech, khususnya pada platform manajemen kekayaan internet (<i>internet wealth management platforms</i>). Penelitian ini berupaya mengisi celah literatur dengan mengintegrasikan atribut</p>	<p>Peneliti ini menggunakan metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui perusahaan survei daring di China, menghasilkan 201 respons valid yang memenuhi kriteria ukuran sampel minimum. analisis data dilakukan menggunakan teknik <i>Structural Equation</i></p>	<p>Indikator dalam penelitian ini yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) Diukur melalui indikator seperti manfaat yang diperoleh saat menggunakan platform. 2. Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) Meliputi 	<p>Hasil dari peneliti ini menunjukkan niat mengadopsi Fintech secara langsung dipengaruhi oleh nilai yang dirasakan, risiko yang dirasakan, dan pengaruh sosial. Ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha berperan secara tidak langsung melalui variabel nilai,</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	Sumber: Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research https://doi.org/10.3390/jtaer16050106	konsumsi keuangan, yaitu nilai yang dirasakan dan risiko yang dirasakan (<i>perceived risk</i>), ke dalam model dasar <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT) Melalui pendekatan ini, peneliti ingin mendapatkan pemahaman komprehensif tentang bagaimana interaksi antara adopsi teknologi dan perilaku konsumsi layanan keuangan memengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi platform tersebut	<i>Model</i> (SEM) berbasis <i>covarions</i> (CBSEM) dengan bantuan perangkat keras SPSS 26.0 dan <i>Mplus</i> 7.0. Peneliti juga melakukan uji validitas isi melalui tinjauan para ahli serta melakukan uji coba (<i>pre-test</i>) pada 35 orang untuk memastikan kuesioner mudah dipahami sebelum disebarkan secara luas.	kemudahan penggunaan antarmuka dan sistem operasional. 3. Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>): Persepsi bahwa orang-orang penting di sekitar menyaranakan penggunaan platform tersebut. 4. Kondisi Fasilitas (<i>Facilitating Conditions</i>): Ketersediaan sumber daya (seperti smartpho ne) dan pengetahuan yang diperlukan untuk menggun	sementara risiko yang dirasakan terbukti menjadi penghambat utama yang menurunkan niat pengguna secara langsung.

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
				akan platform. 5. Niat Adopsi (<i>Adoption Intention</i>): Rencana atau keinginan pengguna untuk terus menggunakan platform di masa mendatang	
9	<p>Anh, D., Dieu, L., Anh,T., Minh, D., Minh, H., Ngoc, N., Anh, Q. (2025)</p> <p><i>“Digital transformation of online payments: interface design and customer service roles in E- wallet adoption in Vietnam”</i></p> <p>Judul dalam Bahasa Indonesia:</p>	<p>Tujuan peneliti ini yaitu penelitian ini bertujuan untuk menginvestasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat Generasi Z di Vietnam dalam mengadopsi <i>e-wallet</i>. Studi ini berupaya menutup celah penelitian dengan memahami</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei terstruktur terhadap 480 responden Generasi Z di empat kota besar di Vietnam. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode <i>Partial Least Squares Structural</i></p>	<p>Indikator dalam penelitian ini yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan Penggunaan Ponsel Tingkat upaya yang diperlukan untuk berinteraksi dengan sistem. 2. Kegunaan Ponsel Sejauh mana teknologi 	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu niat Generasi Z mengadopsi <i>e-wallet</i> dipengaruhi secara signifikan oleh kemudahan penggunaan, kegunaan, keamanan, dan faktor promosi. Selain itu, desain antarmuka dan layanan</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	<p>Transformasi digital pembayaran <i>online</i>: desain antarmuka dan peran layanan pelanggan dalam adopsi dompet elektronik di Vietnam</p> <p>Sumber: Cogent Business & Management</p> <p>https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2557966</p>	<p>bagaimana variabel sosio demografis dan elemen desain antarmuka serta layanan pelanggan mempengaruhi perilaku adopsi pada penduduk asli digital tersebut.</p>	<p><i>Equation Modelling</i> (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antara berbagai pengganti adopsi dalam kerangka <i>Mobile Technology Acceptance Model</i> (MTAM).</p>	<p>dipercaya dapat meningkatkan kinerja pengguna.</p> <p>3. Privasi dan Keamanan Kendali atas data pribadi dan perlindungan dari akses tidak sah.</p> <p>4. Desain antarmuka Integrasi elemen visual dan fungsional yang memudahkan interaksi.</p>	<p>pelanggan juga berperan positif, menegaskan bahwa kualitas interaksi dan estetika sangat krusial bagi generasi ini selain fungsionalitas teknisnya.</p>
10	<p>M. Beheshti (2023)</p> <p><i>“A Study on Identifying, Finding and Classifying Software Bugs Using Data</i></p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengusulkan metode identifikasi dan klasifikasi <i>software bug</i> (cacat perangkat</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan eksperimen data <i>mining</i>. Data <i>bug</i> diperoleh dari <i>repository</i></p>	<p>Indikator dalam penelitian ini yaitu mengevaluasi kinerja metode klasifikasi meliputi <i>accuracy</i>, <i>precision</i>,</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa algoritma <i>Multilayer Perceptron</i> (MLP) memiliki performa</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	<p><i>Mining Methods</i>”</p> <p>Judul Dalam Bahasa Indonesia: Sebuah Studi tentang Mengidentifikasi, Menemukan, dan Mengklasifikasi <i>Bug</i> Perangkat Lunak Menggunakan Metode Penambangan Data</p> <p>Sumber: Empirical Software Engineering https://doi.org/10.1007/s10664-019-09781-y</p>	<p>lunak) dengan memanfaatkan teknik data <i>mining</i>. Fokus utamanya adalah meningkatkan kualitas perangkat lunak melalui deteksi dini dan pengelompokan <i>bug</i> berdasarkan tingkat keparahan (<i>severity</i>) menggunakan data historis dari repositori perangkat lunak berskala besar.</p>	<p><i>PROMISE NASA MDP</i>, kemudian diproses melalui tahapan <i>preprocessing</i>, pemilihan atribut, dan klasifikasi. Peneliti menerapkan algoritma <i>Naive Bayes</i>, <i>J48 (Decision Tree)</i>, dan <i>Multilayer Perceptron (MLP)</i> menggunakan perangkat lunak WEKA dengan skema 10-fold <i>cross validation</i> untuk menguji performa model klasifikasi.</p>	<p><i>recall</i>, dan <i>F-measure</i>. Selain itu, indikator konseptual juga ditentukan berdasarkan tingkat keparahan <i>bug</i> yang dibagi ke dalam tiga lapisan, yaitu <i>core layer</i> (bug kritis), <i>abstraction layer</i> (bug mayor), dan <i>application layer</i> (bug minor).</p>	<p>terbaik dibandingkan <i>Naive Bayes</i> dan <i>J48</i> dalam mengklasifikasi kasikan software <i>bug</i>. Metode yang diusulkan mampu mengelompokkan <i>bug</i> secara efektif berdasarkan tingkat keparahannya, sehingga dapat membantu pengembangan perangkat lunak dalam meningkatkan efisiensi perbaikan <i>bug</i> serta kualitas perangkat lunak secara keseluruhan.</p>
11	<p>Sa’adah, Puji Wibowo, Gentur Wahyu Nyipto</p>	<p>Tujuan peneliti ini yaitu mengevaluasi tingkat</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif</p>	<p>Indikator dalam penelitian ini yaitu</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	<p>Kusumodestoni, R. Hadapingradja (2024) Analisis Kegunaan Aplikasi <i>GoPay</i> Berdasarkan Metode <i>System Usability Scale</i></p> <p>Sumber: Jurnal Minfo Polgan https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13726</p>	<p>kegunaan (<i>Usability</i>) dan pengalaman pengguna aplikasi <i>GoPay</i> dengan menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS), sehingga dapat diketahui sejauh mana aplikasi <i>GoPay</i> memenuhi kebutuhan, kemudahan, dan kepuasan pengguna serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi pengembang.</p>	<p>dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner <i>System Usability Scale</i> (SUS) yang terdiri dari 10 pernyataan menggunakan skala Likert 5 poin. Responden berjumlah 100 orang yang merupakan pengguna aktif <i>GoPay</i> minimal selama tiga bulan, dengan teknik purposive sampling. Data dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh skor SUS rata-rata.</p>	<p>didasarkan pada instrumen SUS yang mencerminkan aspek <i>Usability</i>, seperti kemudahan penggunaan, konsistensi sistem, efisiensi, kebutuhan bantuan, tingkat kebingungan pengguna, serta kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi <i>GoPay</i>. Nilai <i>Usability</i> diinterpretasikan menggunakan standar skor SUS dengan ambang batas 68 sebagai kategori <i>Usability</i> yang baik.</p>	<p>skor total SUS yang diperoleh adalah 1.040 dengan rata-rata skor SUS sebesar 26 setelah dikonversi ke skala 0–100. Skor ini berada jauh di bawah nilai standar 68, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kegunaan aplikasi <i>GoPay</i> tergolong sangat rendah dan masih memerlukan perbaikan signifikan pada aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna.</p>
1 2	<p>Offiong, Uwakmfon Promise</p>	<p>Tujuan peneliti ini yaitu mengidentifikasi arah</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur</p>	<p>Indikator dalam penelitian ini yaitu infrastruktur</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	<p>Szopik-Depczyńska, Katarzyna Cheba, Katarzyna, L., Giuseppe (2024)</p> <p>“<i>Fintech as a digital innovation in microfinance companies – systematic literature review</i>”</p> <p>Judul dalam Bahasa Indonesia: <i>Fintech</i> sebagai inovasi digital di perusahaan microfinance – tinjauan literatur sistematis</p> <p>Sumber: European Journal of Innovation Management</p> <p>https://doi.org/10.1108/EJIM-04-2024-0462</p>	<p>penelitian paling penting hingga saat ini serta menunjukkan area penelitian baru yang muncul terkait penerapan solusi teknologi finansial (<i>Fintech</i>) pada perusahaan <i>microfinance</i>.</p>	<p>sistematis (<i>systematic literature review</i>) terhadap publikasi yang terindeks dalam basis data <i>Web of Science</i> dan <i>Scopus</i> dari periode 2010 hingga 2023. Secara teknis, peneliti menerapkan metode statistik multidimensi, yaitu analisis korespondensi (<i>correspondence analysis</i>) dan model <i>log-linear</i>, untuk memvisualisasikan hubungan kompleks dan pola berbagai pengetahuan di antara para akademisi.</p>	<p>teknologi, proses, keahlian karyawan, serta integrasi teknologi spesifik seperti blockchain, kecerdasan buatan (<i>AI</i>), <i>cloud computing</i>, dan komputasi seluler.</p>	<p><i>Fintech</i> merupakan kekuatan disruptive yang secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan jangkauan pelanggan pada perusahaan <i>microfinance</i> melalui otomatisasi dan digitalisasi layanan. Analisis ini juga berhasil memetakan tema-tema kunci, mengidentifikasi celah penelitian, dan menyimpulkan bahwa meskipun terdapat kemajuan teknologi, masih ada kebutuhan besar untuk memahami integrasi teknologi ini ke dalam</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
					struktur dan proses manajemen organisasi yang lebih luas.
13	<p>Offiong, Uwakmfon Promise Szopik-Depczyńska, Katarzyna (2024)</p> <p>“<i>Analysing Fintech in Microfinance: Methodological frameworks and review of research approaches</i>”</p> <p>Judul dalam Bahasa Indonesia: Menganalisis Fintech dalam Pembiayaan Mikro: Kerangka kerja metodologi dan tinjauan pendekatan penelitian</p> <p>Sumber: Procedia Computer Science</p> <p>https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.09.499</p>	<p>Tujuan peneliti ini yaitu mengidentifikasi dan memeriksa secara sistematis berbagai pendekatan metodologi dalam literatur mengenai manajemen Fintech dan microfinance. Studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam bagi perusahaan microfinance dan pembuat kebijakan dalam menghadapi kompleksitas transformasi digital.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur sistematis (<i>systematic literature review</i>) untuk mengumpulkan dan menyintesis literatur yang ada. Proses peninjauan dilakukan berdasarkan publikasi yang terindeks di basis data <i>Web of Science</i> dan <i>Scopus</i> selama periode 2010-2023 dengan mengikuti pedoman PRISMA.</p>	<p>Indikator dalam penelitian ini yaitu metrik kinerja perusahaan <i>microfinance</i> seperti jangkauan layanan (<i>outreach</i>), efisiensi operasional, penyampaian layanan, dan keberlanjutan bisnis.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu adanya variasi pendekatan <i>metodologi</i> dalam literatur, di mana pendekatan kuantitatif menjadi yang paling populer, diikuti oleh kualitatif, dan terakhir metode campuran (<i>mixed methods</i>). Lima kluster kata kunci utama yang mendominasi diskusi ilmiah, mulai dari aspek operasional dan efisiensi lembaga <i>microfinance</i> hingga</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
					adopsi teknologi seperti <i>blockchain</i> dan dampak inklusi keuangan terhadap faktor sosioekonomi seperti kemiskinan dan kesenjangan pendapatan .
14	<p>Feishal, A., Arya Putra Bibit, W., Risqi, F., Wahyu, D., Ito, S. (2025)</p> <p>Analisis <i>Usability Testing</i> Menggunakan Metode <i>System Usability Scale</i> terhadap Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto</p>	<p>Tujuan peneliti ini yaitu mengevaluasi tingkat kegunaan (<i>Usability</i>) dan kepuasan pengguna terhadap <i>website</i> mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto. Hasilnya diharapkan menjadi acuan bagi pengembangan dalam mengoptimalkan</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> (SUS) melalui survei kuesioner daring dengan skala Likert 1-5. Responden penelitian terdiri dari 97 mahasiswa aktif yang dipilih menggunakan teknik sampling</p>	<p>Indikator dalam penelitian ini yaitu didasarkan pada 10 pernyataan standar kuesioner SUS yang mengukur tiga elemen utama kegunaan, yaitu Efektivitas (kemampuan mencapai tujuan), efisiensi (sumber daya yang diperlukan), dan</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa <i>website</i> mahasiswa tersebut memiliki nilai rata-rata SUS sebesar 58,85, yang masuk dalam kategori <i>Marginal Low</i>. Skor ini berada di bawah rata-rata global minimal (skor 68),</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	Sumber: Uranus: Jurnal Ilmiah Teknik Elektro, Sains dan Informatika https://doi.org/10.61132/uranus.v3i1.673	kan sistem informasi.	berdasarkan rumus <i>Slovin</i> .	kepuasan (kenyamanan pengguna). Aspek spesifik yang dinilai meliputi kemudahan penggunaan, keandalan sistem, integrasi fitur, hingga konsistensi desain.	sehingga disimpulkan bahwa <i>website</i> belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna dan memerlukan perbaikan pada elemen antarmuka, navigasi, serta konsistensi desain.
14	S. R, S. Kumar (2024) <i>“Evolution of Fintech: A Systematic Literature Review”</i> Judul Dalam Bahasa Indonesia: Evolusi Fintech: Tinjauan Literatur Sistematis Sumber: Nowoczesne Systemy Zarządzenia	Tujuan peneliti ini yaitu untuk mengkaji perkembangan financial technology (<i>Fintech</i>) dari fase <i>Fintech</i> 1.0 hingga <i>Fintech</i> 4.0 serta menganalisis dampaknya terhadap sistem keuangan, layanan perbankan, dan perilaku pengguna. Penelitian ini juga bertujuan memberikan	Penelitian ini menggunakan metode metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Data penelitian diperoleh dari berbagai sumber sekunder seperti jurnal ilmiah, buku, laporan institusi, dan publikasi resmi yang membahas perkembangan <i>Fintech</i> , digitalisasi keuangan,	Indikator dari penelitian ini yaitu meliputi tahapan perkembangan <i>Fintech</i> (<i>Fintech</i> 1.0, 2.0, 3.0, dan 4.0), jenis layanan keuangan digital, tingkat adopsi teknologi, peran regulasi, serta dampak <i>Fintech</i> terhadap efisiensi	Hasil dari penelitian ini yaitu perkembangan <i>Fintech</i> telah membawa perubahan signifikan pada sistem keuangan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan inklusi keuangan. Pada fase <i>Fintech</i> 4.0, integrasi teknologi digital

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	https://doi.org/10.37055/nsz/200426	pemahaman konseptual mengenai transformasi digital di sektor keuangan seiring kemajuan teknologi.	serta inovasi teknologi di sektor finansial.	layanan, inklusi keuangan, dan kemudahan transaksi bagi masyarakat.	dengan kecerdasan buatan dan kolaborasi antara lembaga keuangan dan perusahaan teknologi menjadi faktor utama dalam mendorong inovasi layanan keuangan yang lebih adaptif dan berorientasi kepada kebutuhan untuk pengguna.
15	<p>Sari, Nugroho (2023)</p> <p>Systematic Mapping Study Terhadap Penerapan <i>System Usability Scale</i> Untuk Evaluasi Tingkat Kegunaan Perangkat Lunak</p> <p>Sumber: Seminar Riset Mahasiswa – Computer &</p>	Tujuan peneliti ini yaitu mengevaluasi dan memperjelas cara menginterpretasikan skor <i>System Usability Scale</i> (SUS) agar lebih bermakna dan mudah dipahami, baik oleh peneliti maupun	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksperimental dan survei, dengan menganalisis data SUS yang dikumpulkan dari ribuan responden pada berbagai jenis sistem, termasuk perangkat lunak, situs web, dan	Indikator dari penelitian ini yaitu skor total SUS, yang dihitung berdasarkan 10 item pernyataan SUS menggunakan skala Likert. Skor tersebut kemudian dipetakan ke dalam beberapa	Hasil dari penelitian ini yaitu nilai rata-rata (benchmark). Skor di atas 68 menunjukkan <i>Usability</i> yang baik dan dapat diterima oleh pengguna, sedangkan skor di bawah 68

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	Electrical (SERIMA-CE) https://doi.org/10.1080/10447310802205776	praktisi. Penelitian ini berfokus pada penentuan kategori <i>Usability</i> seperti tingkat penerimaan (acceptability), peringkat nilai (grade scale), dan makna subjektif dari skor SUS yang diperoleh pengguna.	aplikasi digital. Data SUS tersebut kemudian dianalisis secara statistik untuk melihat distribusi skor dan mengaitkannya dengan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem.	indikator interpretasi, seperti <i>Acceptable–Marginal–Not Acceptable</i> , Grade Scale (A–F), serta adjective rating (misalnya poor, ok, good, excellent).	mengindikasikan adanya permasalahan <i>Usability</i> . Penelitian ini juga menegaskan bahwa SUS merupakan instrumen yang andal, valid, dan fleksibel untuk mengukur <i>Usability</i> berbagai jenis sistem, serta memberikan dasar yang kuat bagi peneliti dalam menafsirkan hasil pengukuran SUS secara objektif.
16	F. Pobe, E, Mensah, A., A. Jibril. (2024) <i>“A socio-economic analysis of the adoption of the</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan konsep dan definisi fitur <i>Split Bill</i> sebagai bagian dari layanan	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi	Indikator penelitian meliputi definisi fitur <i>Split Bill</i> , fungsi dan mekanisme penggunaannya, kemudahan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur <i>Split Bill</i> merupakan inovasi <i>Fintech</i> yang

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	<p><i>sharing economy”</i></p> <p>Judul Dalam Bahasa Indonesia: Analisis sosial-ekonomi terhadap adopsi ekonomi berbagi</p> <p>Sumber: Cogent Economics and Finance</p> <p>https://doi.org/10.1080/23322039.2024.2426531</p>	<p><i>financial technology (Fintech)</i>, serta mengkaji peran fitur tersebut dalam meningkatkan kemudahan transaksi dan pengalaman pengguna pada aplikasi pembayaran digital.</p>	<p>literatur. Peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber sekunder seperti jurnal ilmiah, buku, dan publikasi terkait <i>Fintech</i>, sistem pembayaran digital, serta fitur <i>Split Bill</i> untuk membangun dasar konseptual penelitian.</p>	<p>dalam pembagian tagihan, efisiensi transaksi, serta manfaat fitur tersebut bagi pengguna dalam aktivitas pembayaran digital.</p>	<p>mampu meningkatkan efisiensi dan kepraktisan dalam pembagian tagihan antar pengguna. Fitur ini dinilai dapat mendukung pengalaman pengguna yang lebih baik dalam kehidupan sehari-hari.</p>
17	<p>R. Ly, B. Ly (2024)</p> <p><i>“Digital payment systems in an emerging economy”</i></p> <p>Judul Dalam Bahasa Indonesia: Sistem pembayaran digital di negara berkembang</p> <p>Sumber:</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan fitur <i>Split Bill</i> pada aplikasi pembayaran digital sebagai solusi dalam mempermudah pembagian tagihan antar pengguna, serta untuk mengetahui manfaat fitur tersebut dalam</p>	<p>Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi pembayaran digital yang pernah</p>	<p>Indikator penelitian meliputi kemudahan penggunaan fitur <i>Split Bill</i>, kejelasan informasi pembagian tagihan, kecepatan proses transaksi, tingkat kesalahan sistem, serta kepuasan pengguna dalam</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur <i>Split Bill</i> dinilai membantu pengguna dalam membagi tagihan secara praktis dan efisien. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif</p>

No	Judul dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Indikator	Hasil Penelitian
	Computers in Human Behavior Reports https://doi.org/10.1016/j.chbr.2024.100517	meningkatkan kenyamanan dan efisiensi transaksi keuangan digital.	menggunakan fitur <i>Split Bill</i> . Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, dan data dianalisis secara deskriptif untuk melihat persepsi dan pengalaman pengguna.	menggunakan fitur tersebut pada aplikasi pembayaran digital.	terhadap kemudahan dan kecepatan fitur ini, meskipun masih ditemukan beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026

Data Tabel 2.1 Penelitian terdahulu yang merupakan studi relevan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tambahan tentang penelitian dengan judul Pengukuran Metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap Kegunaan *Usability* Fitur. Keunggulan dari peneliti ini dibandingkan dengan peneliti sebelumnya adalah bahwa penelitian ini berfokus pada solusi untuk masalah yang telah ditetapkan dan tidak membahas hal-hal di luar variabel yang diteliti.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir menjadi dasar yang sangat penting untuk memastikan keselarasan antara teori, variabel, dan tujuan penelitian. Oleh karena itu, paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir (Sugiyono, 2022:60).

Perkembangan teknologi digital khususnya pada sektor *financial technology* (*fintech*) telah menghadirkan berbagai layanan yang ditujukan untuk mempermudah transaksi keuangan masyarakat, termasuk fitur-fitur inovatif seperti *Split Bill*. Keberhasilan suatu fitur dalam sebuah aplikasi *fintech* tidak hanya ditentukan oleh fungsi dasarnya, tetapi juga oleh sejauh mana fitur tersebut dapat digunakan secara efektif dan mudah oleh pengguna. Efektivitas mencerminkan kemampuan fitur dalam membantu pengguna mencapai tujuan transaksinya secara cepat dan tepat. Pada penggunaan metode *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa aspek berkaitan dengan *Usability* secara signifikan memengaruhi pengalaman pengguna terhadap aplikasi keuangan digital dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Berikut merupakan penjelasan mengenai kerangka pemikiran yakni sebagai berikut:

2.3.1 Penjelasan Hubungan Antara Efektivitas dengan Kepuasan

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara pengguna melakukan transaksi keuangan, di mana proses yang sebelumnya bersifat manual kini beralih ke penggunaan aplikasi berbasis platform digital. Pemanfaatan aplikasi *fintech* memungkinkan proses transaksi dilakukan dengan lebih cepat, praktis, dan efisien, sehingga Efektivitas menjadi salah satu aspek utama yang menentukan keberhasilan penggunaan aplikasi tersebut. Efektivitas merujuk pada kemampuan sistem atau fitur dalam membantu pengguna menyelesaikan transaksi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Salah satu contoh nyata adalah penggunaan fitur *Split Bill*, yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam membagi tagihan kepada beberapa pihak. Fitur ini dianggap efektif apabila pengguna dapat membagi nominal tagihan

secara otomatis. Diambil dari *Expectation Confirmation Theory* (ECT) tingkat Efektivitas penggunaan fitur tersebut sangat menentukan pengalaman pengguna. Semakin sedikit kesalahan yang terjadi selama proses penggunaan, semakin kecil pula hambatan yang dirasakan oleh pengguna. Kondisi ini akan mendorong terbentuknya persepsi positif terhadap aplikasi, karena pengguna merasa terbantu dalam mencapai tujuan transaksinya. Sebaliknya, apabila fitur sering mengalami kegagalan atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya, maka pengguna akan mengalami ketidakpuasan meskipun aplikasi tersebut memiliki tampilan antarmuka yang menarik.

Penelitian yang dilakukan oleh (Fazizah *et al.*, 2025; Putra *et al.*, 2023; Sa'adah *et al.*, 2024) mendukung gagasan dan menyatakan bahwa Efektivitas yang terukur sangat krusial bagi keberlangsungan aplikasi finansial digital yang dimana membuktikan bahwa aspek kegunaan (*Usability*) memiliki korelasi langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna. Efektivitas yang tinggi dalam menjalankan fungsi transaksi digital secara otomatis akan meningkatkan derajat kepuasan pengguna, yang pada akhirnya menentukan apakah sebuah platform pembayaran dapat diterima secara luas atau memerlukan evaluasi mendalam untuk memperbaiki retensi penggunanya.

2.3.2 Penjelasan Hubungan Antara *Usability* dengan Kepuasan

Usability merupakan ukuran sejauh mana sebuah sistem dapat digunakan dengan mudah, cepat dipelajari, dan bebas dari kesalahan. ISO 9241-11 menjelaskan bahwa *Usability* mencakup tiga dimensi utama Efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam konteks tugas tertentu. *Usability* yang baik pada

sebuah fitur seperti *Split Bill* berarti pengguna dapat memahami langkah-langkah penggunaan dengan jelas, menyelesaikan tugas tanpa kebingungan, dan merasakan kenyamanan dalam tiap interaksi dengan aplikasi. *Usability* menjadi salah satu elemen fundamental dalam desain sistem yang berorientasi pada pengguna. Ketika *Usability* suatu fitur tinggi, maka pengguna cenderung mengalami kurangnya hambatan saat menggunakan fitur tersebut, sehingga persepsi kenyamanan dan kepuasannya meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Kraiwanit *et al.*, 2024; Offiong *et al.*, 2024; R & Kumar, 2024b) mendukung gagasan dan menyatakan bahwa *Usability* berkaitan langsung dengan kemudahan pengguna dalam memahami, mempelajari, dan mengoperasikan fitur aplikasi tanpa mengalami kebingungan atau kesalahan melalui pengalaman positif yang kemudian dievaluasi oleh pengguna sebagai kepuasan. Maka dari itu, *Usability* fitur *Split Bill* diposisikan sebagai variabel yang diukur menggunakan metode *Syystem Usability Scale* yang secara langsung dapat mengukur kepuasan pengguna aplikasi *fintech* karena fitur yang mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan konsisten dalam kinerjanya akan membantu pengguna mencapai tujuan transaksi tanpa hambatan, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya kepuasan dalam penggunaan aplikasi.

2.3.3 Penjelasan Hubungan Antara Efektivitas dengan *Usability*

Efektivitas sering dianggap sebagai salah satu komponen atau indikator utama dari *Usability* dalam banyak model evaluasi sistem. ISO 9241-11 mendefinisikan *Usability* sebagai kemampuan sistem untuk digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan

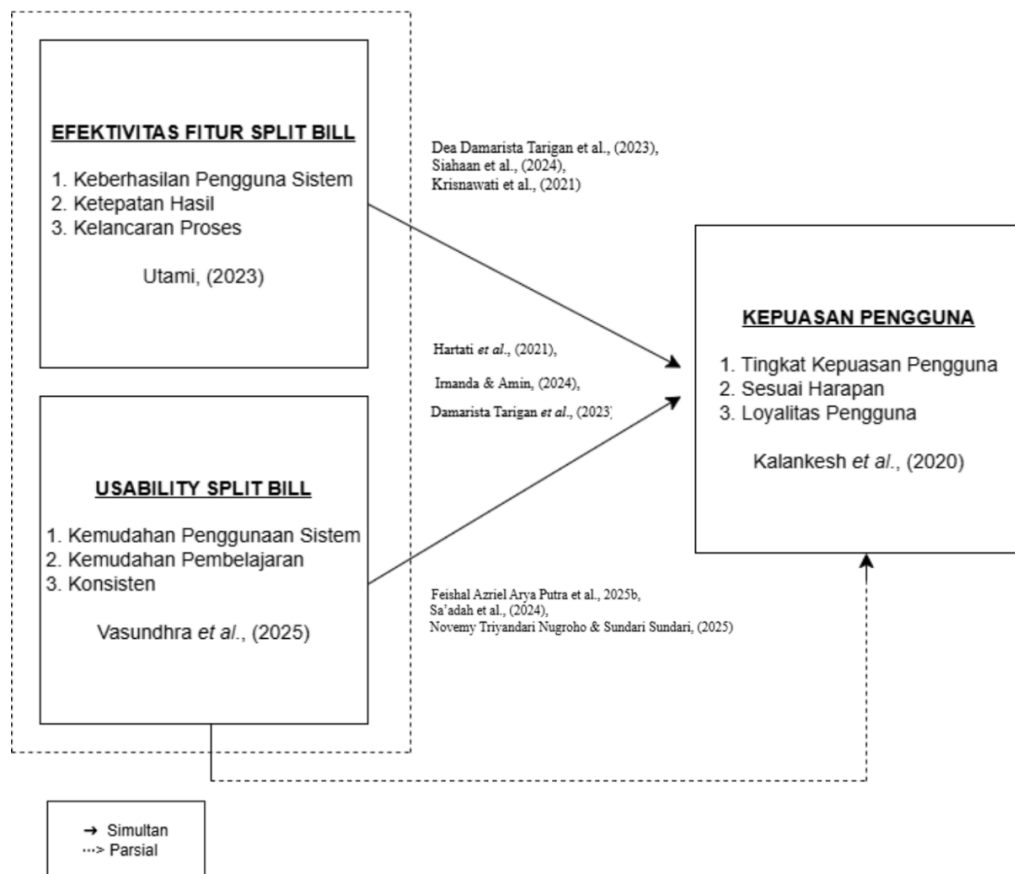
memuaskan yang secara langsung mengaitkan efektivitas dengan *Usability*. *Usability* yang baik harus mencakup tingkat efektivitas yang cukup tinggi karena fitur yang mudah digunakan sekaligus efektif dalam membantu pengguna mencapai tujuan menunjukkan bahwa desain antarmuka tersebut telah mempertimbangkan prinsip-prinsip kognitif, navigasi logis, umpan balik sistem yang tepat, dan konsistensi tindakan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh (Dea Damarista Tarigan *et al.*, 2023; Hindami & Heryawan, 2025) mendukung gagasan dan menyatakan bahwa efektivitas sistem tercermin dari kemampuan aplikasi atau website dalam membantu pengguna mencapai tujuan secara akurat, tepat, dan minim kesalahan, sehingga tugas dapat diselesaikan sesuai harapan tanpa hambatan berarti. Ketika suatu sistem mampu bekerja secara efektif maka pengguna akan merasakan bahwa sistem tersebut mudah digunakan, tidak membingungkan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Semakin tinggi tingkat efektivitas suatu sistem semakin tinggi pula persepsi *Usability* yang terbentuk karena efektivitas menjadi fondasi utama dalam menciptakan pengalaman penggunaan yang efisien, memuaskan, dan bernilai bagi pengguna. Sistem dengan skor efektivitas lebih tinggi cenderung memiliki *Usability* yang lebih tinggi pula, yang pada akhirnya berkorelasi positif dengan kepuasan responden.

2.4 Paradigma Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran sebelumnya, maka variabel yang terkait dalam penelitian ini dirumuskan melalui paradigma penelitian. Paradigma

penelitian dapat diartikan sebagai pola pikir yang ditujukan untuk menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti. mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan (Sugiyono, 2022:42). Adapun paradigma penelitian yang tergambar adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian

Sumber: Data Diolah, 2025

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian, setelah penelitian mengemukakan landasan teori dan kerangka berpikirnya (Sugiyono, 2022:63). Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis dikatakan jawaban sementara, karena jawaban yang diberikan berdasar pada teori yang relevan, belum dengan bukti-bukti empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2022:63). Dari uraian masalah penelitian saat ini, hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini berdasarkan teori dari penelitian sebelumnya diuraikan sebagai berikut:

a. Hipotesis Simultan

Terhadap Pengaruh Efektivitas dan *Usability* Terhadap Kepuasan Penggunaan

b. Hipotesis Parsial

1. Terdapat pengaruh Efektivitas terhadap kepuasan pengguna
2. Terdapat pengaruh *Usability* terhadap kepuasan pengguna