ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-PAYMENT* MENGGUNAKAN TEORI DELONE DAN MCLEAN YANG DIMODIFIKASI

Oleh:

Agung Risky Setyawan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Dosen Pembimbing

Yuki Firmanto, SE., MSA., Ak.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan *e-payment* menggunakan teori DeLone dan McLean yang dimodifikasi. Objek penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Akuntansi Universitas Brawijaya yang pernah menggunakan berbagai layanan *e-payment*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pengambilan data diambil dengan metode kuisioner. Total 130 kuisioner yang dapat diolah menggunakan metode *structural equation modeling* dengan aplikasi *smartPLS*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna, dan kualitas sistem, kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : teori delone dan mclean, *e-payment,* kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka, kepercayaan, kepuasan pengguna.

ABSTRACT

The study aimed to test the influence of system quality, information quality, interface design quality on the trust and user satisfaction of e-payment services using deLone and McLean's modified theory. The object of this research is a student majoring in Accounting, Universitas Brawijaya who has used various e-payment services. The study uses a quantitative approach, data retrieval is taken by questionnaire methods. A total of 130 questionnaires that can be processed using structural equation modeling methods with smartPLS applications. Data analysis results show that system quality, information quality, interface design quality positively affect user trust, and system quality, trust positively affects user satisfaction.

Keywords: delone and mclean theory, e-payment, system quality, information quality, interface design quality, trust, user satisfaction**.**

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan pilihan dan kemudahan dalam bertransaksi secara non tunai (*cash less*) dengan menggunakan uang digital (*e-money*). Pada masa sekarang ini, merupakan tahun dari revolusi teknologi informasi. Perdagangan dan perniagaan di Internet membutuhkan kecepatan dalam "transfer of money". Hal tersebut menimbulkan mulai banyaknya e-payment, e-money, e-banking dan sebagainya (Trihasti, Deni dan Jaryanti, 2008). Perkembangan teknologi telah berdampak pada semua aspek kehidupan, termasuk perubahan sistem pembayaran yang telah ada. Sejak tahun 1980, sudah banyak investor yang menginvestasikan modal untuk pengembangan pada bidang teknologi informasi (Venkatesh et al., 2003). Sejarah membuktikan perkembangan alat pembayaran terus berubah- ubah bentuknya, mulai dari bentuk logam, uang kertas konvensional, hingga kini alat pembayaran telah mengalami evolusi berupa data yang dapat ditempatkan pada suatu wadah atau disebut dengan alat pembayaran elektronik (Adiyanti, 2015).

Di Indonesia, mulai mengenal *e-money* ataupun *e-payment* pada tahun 2007 (Permana , 2015). Melihat perkembangan dalam dunia finansial ini, beberapa bank di Indonesia sebagai pihak jasa keuangan juga memulai ekspansi dalam dunia pembayaran digital dengan memperkenalkan *internet banking* dan sejenisnya. Dengan munculnya uang digital dan sistem pembayaran digital juga menunjukkan adanya potensi untuk tingkat pertumbuhan uang tunai demi mewujudkan masyarakat Indonesia sebagai masyarakat *cashless society* (Candraditya, 2013).

Dalam perkembangannya, berbagai perusahaan rintisan dalam sektor pembayaran elektronik muncul dalam waktu beberapa tahun ini. Bentuk bisnisnya bermacam-macam, dimulai dari dompet digital, *aggregator*, *crowdfunding*, dan lain-lain. Masyarakat mempunyai berbagai pilihan layanan *e-payment* untuk

menggunakan sistem pembayaran yang tersedia, sehingga masing-masing pengguna memiliki kriteria terhadap suatu sistem pembayaran yang dipilih agar mencapai kepuasan pengguna terhadap suatu sistem yang dipakainya.

Sistem pembayaran adalah infrastruktur yang terdiri dari lembaga, alat, peraturan, prosedur, standar, dan teknologi. Sedangkan sistem pembayaran yang efisien menurut (Junaidi, 2015) mengurangi biaya pertukaran barang dan jasa, dan penting untuk pengoperasian antar bank, mata uang dan pasar modal. Infrastruktur dibangun untuk mentransfer nilai moneter antar pihak. Tuntutan teknologi pembayaran elektronik (*e-payment)* adalah untuk merespon perubahan fundamental dalam tren sosial dan ekonomi. Hadirnya ponsel pintar (*smartphone*) dan internet melengkapi kemudahan bertransaksi secara elektronik dengan menggunakan pembayaran digital atau *e-payment* yang dapat membantu proses transaksi jual-beli untuk melakukan pembayaran secara *online*. Peningkatan jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia sampai dengan 70% dalam lima tahun terakhir yang didukung dengan 64,8% penduduk Indonesia yang sudah terhubung internet dan banyaknya pilihan aplikasi *e-wallet* (sebanyak 38 *e-wallet* dengan lisensi resmi dari Bank Indonesia) memberi kontribusi terhadap angka penggunaan transaksi *e-wallet* hingga mencapai USD 1,5 miliar pada tahun 2018 dan diprediksi akan meningkat menjadi USD 25 miliar pada tahun 2023 (Devita, 2019). Data tersebut menunjukkan sinyal positif terhadap salah satu program Bank Indonesia untuk menciptakan *less-cash society*. *Less-cash society* membuat transaksi lebih efisien, tidak berbiaya mahal dan mudah dilacak apabila terjadi tindak pidana (Setiawan, 2013)

Menurut survei para ahli keuangan di Eropa melihat banyak potensial yang dimiliki Fintech banyak berpengaruh di bidang “Pembayaran”. 95% responden melihat perkembangan tersebut sangat mungkin terjadi. Nilai transaksi Fintech di pasar dunia telah mencapai US$ 1,025,519 M pada tahun 2017, dan segmen pasar terbesar berada pada

segmen pembayaran digital dengan nilai transaksi total US$ 738,340 M tahun 2017. Sistem pembayaran digital muncul sejak hadirnya kecanggihan transaksi e-commerce (Slade, Williams, & Dwivdei, 2013).

Menurut Januar (2020) dalam masa pandemi Covid-19, penggunaan *e-payment* dinilai dapat mengurangi potensi penularan virus dibandingkan transaksi dengan menggunakan uang tunai. Hal ini dikarenakan penyebaran coronavirus jenis baru tersebut terjadi apabila seseorang melakukan kontak atau menghirup percikan dari hidung atau mulut yang keluar saat orang yang terjangkit Covid-19 batuk atau mengeluarkan napas (WHO, 2020) *Head of Corporate Communications* GoPay, Winny Triswandhani, mengatakan bahwa pengguna *e-payment* melalui dompet digital GoPay mengalami kenaikan signifikan dalam masa pandemi Covid-19 untuk transaksi pembelian dan pembayaran tagihan *online* serta mengalami kenaikan tiga kali lipat untuk transaksi donasi digital (Annur, 2020). Peningkatan transaksi pembelian dengan penggunaan *e-payment* mendorong Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) beralih menggunakan platform digital demi keberlangsungan usahanya di tengah krisis ekonomi. Lebih lanjut, pengguna *e-wallet* GoPay dan transaksi *e-wallet* GoPay juga dapat meningkat lebih tinggi sebab GoPay menjadi mitra kartu prakerja dalam pencairan insentif 2,4 juta rupiah yang diberikan bertahap selama 4 bulan terhadap pesertanya yang mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) di tengah pandemi Covid-19.

Dalam penelitiannya, (Bain and Company, 2020) mengemukakan selama pandemi corona sebagian besar masyarakat di Indonesia mengalami perubahan kebiasaan berbelanja online. Jumlah konsumen digital di Indonesia diperkirakan naik dari 119 juta pada 2019 menjadi 137 juta pada tahun 2020. Presentasenya pun melonjak dari 58% menjadi 68% terhadap total populasi. Penelitian tersebut didukung dengan laporan keuangan BCA sepanjang tahun 2020, yaitu mengalami peningkatan 5,7% dalam penggunaan *internet banking* dan 28,9% dalam penggunaan *mobile banking* dibandingkan tahun 2019 katadata.co.id.

Penggunaan *e-payment* yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas tinggi, mencantumkan riwayat transaksi dan menawarkan berbagai promo menarik bukan berarti tidak memiliki celah dan risiko, seperti *cyber crime*. Salah satu *cyber crime* yang dihadapi oleh berbagai macam transaksi *e-payment* adalah pencurian saldo. Dalam kasus GoPay, modus pencurian saldo dilakukan dengan berbagi kode *One Time Password* (OTP) yang dapat mengungkap nama, alamat surel serta password pengguna. Pada umumnya kode OTP diterima dalam bentuk *Short Message Service* (SMS) atau telepon, namun dalam kasus pencurian saldo GoPay musisi Maia Estianty, kode OTP diperoleh dengan pengalihan panggilan (*call forwarding*) dengan mengetikkan kode *Unstructured Supplementary Service Data* (USSD) *21* yang diikuti nomor ponsel asing sehingga setiap telepon yang masuk, seperti pemberian kode OTP, akan dialihkan ke nomor pengalihan panggilan tersebut https://cnnindonesia.com/

Keamanan menjadi *concern* utama dalam penggunaan teknologi yang rentan terhadap pencurian data. Namun, celah dan risiko tersebut tidak menurunkan minat masyarakat menggunakan teknologi (Setyowati, 2019), GoPay misalnya. Data menunjukkan bahwa per Februari 2019 transaksi dengan penggunaan *e-wallet* GoPay mencapai USD 6,3 miliar. Lebih lanjut, 70% transaksi di aplikasi GoJek menggunakan GoPay sebagai sarana pembayaran dan GoPay juga merupakan metode pembayaran utama dari GoFood. Berdasarkan riset iPrice Group dan App Annie, GoPay merupakan aplikasi *e-wallet* dengan pengguna aktif terbanyak di Indonesia sejak kuartal 4 tahun 2017 hingga kuartal 2 tahun 2019 dengan penguasaan pasar *e-wallet* di Indonesia sebesar 30% https://cnbcindonesia.com/. Hasil penelitian Rahmatika & Fajar (2019) sebelumnya juga menunjukan bahwa risiko cenderung tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-payment*. Pengguna cenderung menggunakan *e-payment* dengan mengabaikan aspek risiko yang mungkin muncul. Hasil serupa juga ditunjukkan Ratna & Refi (2017) bahwa karakteristik masyarakat Indonesia cenderung banyak yang

tidak mempertimbangkan masalah risiko yang akan terjadi apabila menggunakan suatu sistem layanan. Menurut Ratna & Refi (2017) hal ini diduga karena pada penelitian ini lebih didominasi oleh responden yang memiliki rentang penghasilan antara Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000 sehingga responden tidak memikirkan risiko yang dirasakan apabila melakukan transaksi melalui layanan *e-payments* atau mengalami risiko buruk seperti kehilangan *e-money* yang dimiliki.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alalwan et al ., (2017) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang dalam minat penggunaan *e-payment,* dalam kasusnya ini adalah penggunaan *m banking* adalah nilai harga (*price value),* motivasi hedonis (*hedonic motivations),* kepercayaan (*trust),* ekspektasi kinerja *(performance expectancy),* dan ekspektasi usaha *(effort expectancy).* Sedangkan dalam penelitiannya Yuki Reza (2018) menunjukkan bahwa terdapat 8 faktor yang mempengaruhi sukses tidaknya suatu sistem informasi yaitu faktor pertama Konektivitas, faktor kedua Kinerja, faktor ketiga Efisiensi, faktor keempat Promosi, faktor kelima Pelayanan, faktor keenam Keamanan, faktor Ketujuh Keunggulan dan terakhir faktor kedelapan Kenyamanan.

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi suatu keberhasilan suatu sistem informasi. Beberapa model untuk mengukur tingkat kesuksesan suatu sitem informasi telah dikembangkan oleh banyak peneliti. Dari beberapa model kesuksesan sitem informasi, yang mendapat perhatian lebih dari para peneliti adalah model Delone and McLean, yang selanjutnya disempurnakan menjadi Delone and Mclean Models yang menyebutkan bahwa *information quality, system quality, dan service quality* akan berpengaruh positif pada *use dan user satisfication* dan selanjutnya akan berpengaruh positif pada *net benefit* atau hasil akhir. Dengan ini, peneliti akan mencari hubungan antar variabel dari teori Delone dan Mclean untuk menganalisis lebih dalam terhadap

keperilakuan penggunaan sistem *e-payment* di era *new normal* ini.

Berdasarkan uraian di atas, penggunaan teori Delone dan Mclean untuk penelitian penggunaan *e-payment* ini, membuat peneliti tertarik untuk meneliti kembali terkait keperilakuan *user* terhadap penggunaan *e-payment,* terlebih lagi di era *new-normal* ini. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Kepuasan Pengguna Sistem *E-Payment* Menggunakan Teori DeLone dan McLean Yang Dimodifikasi".**

TELAAH PUSTAKA

Teori DeLone & McLean

Teori Delone & Mclean adalah suatu kerangka atau model yang diciptakan untuk menguji/mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. DeLone & McLean (1992) menggunakan enam variabel pengukuran yaitu kualitas sistem (*system quality)*, kualitas informasi (*information quality)*, penggunaan (*use)*, kepuasan pengguna (*user satisfication)*, dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisms (*organizational impact)*. Lalu DeLone & McLean (2003) melakukan modifikasi pada teori tersebut, dengan menambahkan variabel kualitas (*service quality)*, dan melakukan perubahan dengan mengganti dampak individu dan dampak organisasi, menjadi satu variable manfaat bersih (*net benefits)*. Lalu terakhir menambahkan variabel minat memakai (*intention to use)* sebagai alternatif dari variabel penggunaan (*use)*. Menurut (Jogiyanto, 2007) DeLone & McLean melakukan modifikasi dan pemberharuan model ini dengan memperluasnya.

Modifikasi Teori DeLone & McLean

Dalam perkembangannya, teori DeLone & McLean melalui banyak perubahan. Hal ini dikarenakan beberapa ilmuwan memiliki pendapat yang berbeda dalam model yang digunakan. Pengaplikasian model DeLone & McLean juga memiliki berbagai macam modifikasi/pengembanagan model untuk memenuhi kebutuhan peneliti.

Contohnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Rajasa (2012) yang berjudul "INDUCEMENT OF SOCIAL INFLUENCE AND PERCEIVED PLAYFULNESS", peneliti memakai teori DeLonen & McLean yang dikembangkan. Dalam penelitiannya, teori DeLone & McLean dikombinasikan dengan penelitian yang dilakukan Lin dan Lee (2006), yaitu dengan menambahkan variabel *social influence factor* dan *perceived playfulness*. Dua variabel ini tidak ada dalam model DeLone & McLean, dan digunakan karena variabel tersebut memiliki peran penting dalam tercapainya hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti mengadopsi model yang digunakan dalam penelitian Lee dan Chung (2009). Dalam penelitian itu, teori DeLone & McLean dimodifikasi dengan menambahkan variabel *trust* sebagai variabel intervening dan variable *interface deisgn quality* sebagai variabel independen. Hal ini dilakukan, karena merujuk pada penelitian-penelitian terdahulu, kualitas desain antarmuka dan kepercayaan berperan penting dalam kesuksesan suatu sistem informasi yang dihasilkan. Contohnya, penelitian yang dilakukan Darmawan (2019), mendapatkan hasil bahwa kepercayaan pengguna mempengaruhi kepuasan pengguna.

Pembayaran Elektronik (E-Payment)

Definisi sederhana dari pembayaran adalah pertukaran nilai moneter untuk penerimaan barang dan jasa. Dalam konten sederhana ini, transaksi pembayaran elektronik dapat didefinisikan sebagai transaksi di mana nilai moneter ditransfer secara elektronik atau digital antara dua entitas sebagai kompensasi atau pertimbangan untuk penerimaan barang atau jasa (Margaret Tan, 2004).

Ada dua klasifikasi utama alat pembayaran, yaitu tunai atau non-tunai. Uang tunai umumnya berbasis kertas (uang tunai fisik) sedangkan instrument non-tunai sebagian besar dilakukan secara elektronik. Kondisi pertumbuhan perekonomian saat ini terutama pada sektor non-tunai sangat bergantung pada tingkat di mana layanan pembayaran elektronik digunakan.

Kemajuan teknologi informasi pada saat ini mengiringi perkembangan sistem pembayaran elektronik (E-payment) yaitu dimana barang dan jasa diperdagangkan tanpa menggunakan uang tunai secara fisik (Tee & Ong, 2016).

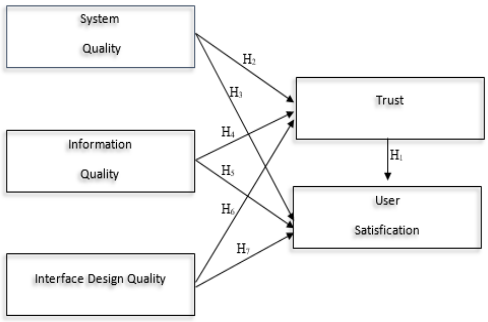
Pembayaran elektronik digunakan pada saat ini untuk bertransaksi jarak jauh seperti berbelanja online, pembayaran tagihan, dll. Seiring dengan semakin bertumbuhnya penggunaan internet dan semakin banyaknya *e-commerce*, maka *electronic payment* adalah solusi yang hadir untuk menggantikan alat transaksi pembayaran dengan cara lama. Yang termasuk dalam pembayaran elektronik adalah ATM, e-money, internet banking, kartu kredit, debit, mobile payment, mobile banking (Ming- Yen Teoh et al., 2013)

Pembayaran elektronik adalah alat pembayaran elektronik atau jenis non-tunai (Morgan, 2013). Pertumbuhan penggunaan sistem pembayaran elektronik saat ini menunjukkan potensinya untuk mentransisikan masyarakat yang tidak memiliki rekening bank dan masyarakat miskin ke dalam arus utama layanan keuangan (Eraker, Hector, & Hoofnagle, 2011). Akibatnya, ini akan mengubah ekonomi berbasis uang tunai menjadi ekonomi *cashless* atau ekonomi tanpa uang tunai.

Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Pada penelitian kali ini, yang digunakan adalah variabel kualitas sistem, kualitas informasi, desain antarmuka dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna. Hubungan antar variabel tsb diilustrasikan pada gambar berikut: **Gambar 2.3**

Kerangka Teori



Berdasarkan kerangka analisis diatas dapat dilihat adanya pengaruh dari *system quality*, *information*

quality, *interface design quality*, terhadap *trust*,dan *user satisfication.* Desain ini akan digunakan peneliti untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *trust* dan *user satisfication* pada penggunaan *e-payment* di Kota Malang.

Berdasarkan gambar diatas maka diambil hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Kepercayaan (*Trust*) Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfication*)

H_2 : Kualitas Sistem (*System Quality*) Berpengaruh Positif Terhadap Kepercayaan (*Trust*)

H_3 : Kualitas Sistem (*System Quality*) Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfication*)

H_4 : Kualitas Informasi (*Information Quality*) Berpengaruh Positif Terhadap Kepercayaan (*Trust*)

H_5 : Kualitas Informasi (*Information Quality*) Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfication*)

H_6 : Kualitas Desain Antarmuka (*Interface Design Quality*) Berpengaruh Positif Terhadap Kepercayaan (*Trust*)

H_7 : Kualitas Desain Antarmuka (*Interface Design Quality*) Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfication*)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pengujian hipotesis (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Pengujian hipotesis (*explanatory research)* adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel

mempengaruhi variabel lainnya (Umar, 1999). Jenis penelitian ini akan menjadi penelitian yang tepat untuk judul yang diambil, yaitu analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan (*Trust*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfication*) dalam penggunaan *E-Payment* menggunakan teori DeLone & McLean yang dimodifikasi. Selain itu akan melihat bagaimana signifikan pengaruh tersebut.

Populasi merupakan seluruh jumlah subjek yang akan digunakan peneliti untuk diteliti, dan menghasilkan parameter yang digunakan untuk kesimpulan pengukuran kesuksesan teori. Menurut Nazir (2005), "Populasi adalah sekumpulan individu dengan kualitas dan karakter yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Ciri, karakteristik, dan kualitas itu yang dinamakan sebagai variabel. Populasi dibagi menjadi dua yakni populasi finit dan infinit". Populasi yang berkaitan dengan penelitian ini adalah konsumen/pengguna berbagai macam layanan *E-Payment* di Kota Malang. Tetapi, karena tidak adanya data jumlah pengguna *E-Payment* di Kota Malang yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka peneliti menyimpulkan populasi dalam penelitian ini tidak diketahui (*unknown population*).

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipelajari/diteliti yang kemudian hasilnya akan dianggap menjadi gambaran populasi asalnya. Sampel merupakan Sebagian dari populasi yang bisa di jangkau serta memiliki sifat yang sama dengan populasi yang di ambil sampelnya tersebut (Nana Sudjana & Ibrahim, 2004). Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel pada mahasiswa jurusan akuntansi fakultas ekonomi dan bisnis universitas brawijaya.

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. *Convenience sampling* dapat didefinisikan sebagai kumpulan informasi-informasi dari anggota-anggota populasi yang bersedia memberikan informasi yang diinginkan (Notoatmojo, 2010). Artinya, dalam metode pengambilan sampel ini termasuk kedalam *non-*

probability sampling, yaitu berarti pengambilan sampel pada penelitian ini tidak memberikan peluang yang sama antar populasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dalam penggunaan software *SmartPLS*, uji validitas dapat diperoleh dengan melihat data yang ditampilkan dalam tabel *convergent validity*, *average variance extracted* (AVE), dan *discriminant validity.*

Convergent validity akan melihat nilai *outer loading* yang diharapkan pada setiap indikatornya memiiki nila >0,7, dan melihat nilai AVE yang diharapkan memiliki nilai >0,5. Sedangkan untuk *discriminant validity* akan melihat nilai *loading* tiap indikator terhadap indikator itu sendiri, pada uji *discriminant validty* ini diharapkan nilai *loading* suatu indikator tsb lebih besar dibandingkan nilai indikator itu terhadap indikator lainnya.

Tabel 4.5

Nilai *Avergae Variance Extracted* (AVE)

Variabel	AVE
System Quality (SQ)	0.595
Information Quality (IQ)	0.551
Interface Design Quality (IDQ)	0.578
Trust (TR)	0.541
Customer Satisfication (CS)	0.509

Sumber : Data primer diolah, 2021

Pada tabel AVE diatas, menunjukkan semua variabel memiliki nilai diatas 0,5, hal ini menunjukkan varian yang ditangkap oleh konstruk lebih banyak dibandingkan varian yang ditimbulkan oleh kesalahan pengukuran. Setelah *convergent validity* yang memenuhi syarat

Uji Reabilitas

Sugiyono (2010), menjelaskan bahwa uji reabilitas perlu dilakukan dalam sebuah penelitian untuk membuktikan bahwa alat ukur yang digunakan valid dan reliabel. Dalam olah data menggunakan *SmartPLS,* uji reabilitas di dapatkan dengan melihat nilai pada tabel *composite reability* dan *cronbach's alpha.* Nilai *composite reliability* yang lebih besar dari 0,7 berarti data yang digunakan memiliki

nilai reabilitas yang baik. Uji reabilitas juga diperkuat dengan melihat nilai *cronbach's alpha* pada masing-masing variabel. Nilai yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,6 untuk semua variabel.

Tabel 4.8

Tabel Uji Reabilitas

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
System Quality (SQ)	0.854	0.774
Information Quality (IQ)	0.860	0.796
Interface Design Quality (IDQ)	0.845	0.755
Trust (TR)	0.854	0.786
Customer Satisfication (CS)	0.838	0.758

Sumber : Data yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian memiliki nilai yang lebih besar dari 0,7. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua varuabel dan data yang digunakan untuk penelitian ini valid dan reliabel.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis akan melihat bagaimana atau seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan *SmartPLS*, pengaruh antar variabel akan didapatkan dengan melihat tabel *path coefficients.* Untuk mendapatkan hasil ini, pene;oto menggunakan prosedur *bootstrapping* dalam *SmartPLS. Bootstrapping* adalah prosedur yang digunakan untuk mendapatkan nilai *t-statistics* dan *standards error* (Chin, 1988).

Tabel 4.11

Path Coefficients

	T Statistics	P Values	Keterangan
Trust (TR) -> Customer Satisfication (CS)	5.622	0	Diterima
System Quality (SQ) -> Trust (TR)	2.521	0.012	Diterima
System Quality (SQ) -> Customer Satisfication (CS)	2.54	0.011	Diterima
Information Quality (IQ) -> Trust (TR)	2.918	0.004	Diterima
Information Quality (IQ) -> Customer Satisfication (CS)	0.072	0.943	Tidak Diterima
Interface Design Quality (IDQ) -> Trust (TR)	6.186	0	Diterima
Interface Design Quality (IDQ) -> Customer Satisfication (CS)	0.518	0.605	Tidak Diterima

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Pada tabel 4.11 dapat dilihat hasil uji signifikansi dengan perintah *bootstrapping* yang menghasilkan nilai *t statistics* dan *p values* dari tiap hubungan antar variabel independent. Untuk melihat nilai signifikansinya, akan dilihat dari nilai *t statistics* dan *p*

values dari tiap hubungan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat signifikansi 5%, sehingga t tabel adalah 1,96 dan p tabel < 0,05. Ghozali (2014) menjelaskan bahwa suatu hipotesis akan diterima atau dianggap signifikan apabila *t statistic* > t tabel dan *p values* < p tabel.

Pada hasil uji signifikansi diatas, menunjukkan bahwa hipotesa yang diterima ada 5, sedangkan 2 hipotesa di tolak atau dianggap tidak signifikan. 5 hipotesa yang diterima adalah *information quality* terhadap *trust, interface design quality* terhadap *trust, system quality* terhadap *customer satisfiaction*, *system quality* terhadap *trust, trust* terhadap *customer satisfication.* Kelima hipotesa tersebut memiliki nilai *t statistics* lebih besar dari 1,96, sedangkan nilai *p values* nya lebih kecil dari 0,05. *Interface design quality* memiliki pengaruh paling tinggi terhadap *trust* dilihat dari nilai statistik nya yaitu 6,186. Sedangkan untuk pengaruh tertinggi terhadap *customer satisfication* adalah *trust* yaitu dengan nilai 5,622. Artinya 2 variabel tsb paling berpengaruh terhadap variabel dependen.

Untuk variabel *information quality* dan *interface design quality* terhadap *customer satisfication* memiliki nilai *t statistics* positif yaitu 0,072 dan 0,518. Artinya, kedua variabel tsb berpengaruh positif, namun tidak signifikan karena nilai t lebih kecil dari 1,96 sehingga hipotesa tersebut ditolak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan pembayaran elektronik. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil atau kesimpulan sebagai berikut :

1. *Trust* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfication*
2. *System Qualiy* berpengaruh positif terhadap *Trust*
3. *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfication*
4. *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *Trust*
5. *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *Customer Satisfication*

6. *Interface Design Quality* berpengaruh positif terhadap *Trust*
7. *Interface Design Quality* tidak berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfication*

Saran

Beberapa saran untuk penyedia jasa layanan pembayaran elektronik dan peneliti selanjutnya adalah:

1. Bagi penyedia jasa layanan pembayaran elektronik, baik pihak swasta maupun pihak pemerintah, dalam mendapatkan kepuasan pengguna layanan diperlukan berbagai macam faktor untuk mewujudkan hasil yang maksimal. Kepercayaan pengguna merupakah faktor yang paling penting dalam mendapatkan kepuasan pengguna layanan.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sampel dalam penelitian ini terlalu kecil dan perlu menambah jumlah responden, mengingat pengguna layanan pembayaran elektronik memiliki populasi yang sangat banyak. Dan diketahui dalam *predictive relevance* dalam penelitian ini, model yang digunakan memiliki nilai 0,243 untuk variabel *Customer Satisfication* dan 0,288 unutk variabel *Trust*. Hal ini berarti masih ada variabel-varibel independen yang perlu dimasukkan dalam model, sehingga dapat diketahui lebih banyak faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Adiyanti, Arsita Ika. 2015. Pengaruh Pendapatan, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Daya Tarik Promosi, dan Kepercayaan terhadap Minat menggunakan layanan E-money. Jurnal Ilmu Ekonomi Univeristas Brawijaya.

Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Williams, M. D. (2016). Consumer Adoption of Mobile Banking in Jordan. Journal of Enterprise Information, 29

Budiyanto. (2013). DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (Studi Kasus Implementasi Billing System Di RSUD Kabupaten Sragen) TESIS Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Magister Program Studi Magister Akuntansi Minat Utama : Akuntansi Sektor Publik. *Tesis*, 83.

Candraditya, Idris. 2013. Analisis Penggunaan Uang Elektronik

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Produk Flazz BCA di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro).

Chung, K. C. (2019). Mobile (shopping) commerce intention in central Asia: The impact of culture, innovation characteristics and concerns about order fulfilment. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, *11*(3), 251–266.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, *13*(3), 319–339.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Electronic Commerce*, *9*(1), 31–47.

Gunadarma, A. U., Trihasta, D., Fajaryanti, J., Gunadarma, U., Gunadarma, U., & Sistem, E. (2008). " E-payment " SISTEM, (Kommit), 20–21.

Januar, Ardhana. 2020. Menjadi Warga Negara yang Baik pada Masa Pandemi Covid-19: Perspektif Kenormalan Baru, 12-16.

Junaidi, A. (2015). Internet of Things, Sejarah, Teknologi dan Penerapannya. Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan, 1(3).

Lee, K. C., & Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective. *Interacting with Computers*, *21*(5–6), 385–392.

Mtebe, J. S., & Raisamo, R. (2014). A model for assessing learning management system success in higher education in sub-saharan Countries. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, *61*(1), 1–17.

Ndiege, J. R. A., Wayi, N., & Herselman, M. E. (2012). Quality assessment of information systems in SMEs: A study of Eldoret, Kenya. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, *51*(1), 1–23.

Nurjaya, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan pelayanan terhadap manfaat bersih dengan menggunakan model Delone and McLean. *Jurnal Akuntansi*, 45–47.

Permana, P. (2015). Analisis Struktur Industri Bisnis Uang Elektronik (Electronic Money) di Indonesia. UGM.

Rajasa, A., & Sumiyana. (2013). The Development of Delone and Mclean Information Systems Success Model: Inducement of Social Influence And Perceived Playfulness. *Accounting and*

Business Information Systems (ABIS) Journal.

Sari, M. A., Listiawati, R., Novitasari, N., & Vidyasari, R. (2020). Analisa Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet. *Ekonomi & Bisnis*, *18*(2), 126–134.

Siregar, D. yanti. (2013). Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Keuangan Atma Jaya Yogyakarta. *Indonesia Onesearch*, 15–48.

Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, *61*, 233–244.

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., Davis, F.D., 2003. User acceptance of information technology: toward a unified view. MIS Q. 27 (3), 425–478.

Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, *25*(4), 717–733.

Wulandari, D. ., Soseco, T., & Narmaditya, B. S. (2016). Analysis of the Use of Electronic Money in Efforts to Support the Less Cash Society. *International Finance and Banking*, *3*(1), 1.

Yogananda, A. S., & Dirgantara, I. M. B. (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik. *Diponegoro Journal of Management*, *6*(4), 1–7.