

**LAPORAN PENELITIAN
UNIVERSITAS BAKRIE
TAHUN 2018**

**ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN *FINTECH PAYMENT*
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL
DELONE DAN MCLEAN**

(Program Studi Teknik Industri)

1. RIZAL SILALAH (9121000296)
2. DYNDA PUSPA PRAMEDIA (1142003004)



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA 2018**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN FINTECH PAYMENT
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN
MCLEAN
2. Ketua Tim Penelitian
a. Nama : Rizal Silalahi
b. NIDN : 0326025801
c. Jabatan : Dosen Tetap
d. Telp : 087887744085
3. Anggota Tim Penelitian
Nama : Dynda Puspa Pramedia
NRP : 1142003004
4. Biaya Kegiatan : Rp. 1.500,000
5. Tahun Pelaksanaan : Mei – Juli 2018

Jakarta, 6 Agustus 2018

Mengetahui,

Dekan FTIK

Ketua Tim Peneliti

Ir. Esa Haruman W., M.Sc. Eng., Ph.D. Ir. Rizal Silalahi. M.B.A

Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengembangan

Deffi Ayu Pupito Sari, Ph.D

SURAT PENGANTAR HASIL PENELITIAN

No :
Hal : Surat Pengantar Hasil Penelitian Tahun 2018
Lampiran : Hasil Penelitian

Kepada Yth.
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengembangan
Universitas Bakrie
Kampus Kuningan Kawasan Epicentrum
Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-22, Jakarta 12920

Dengan hormat,
Bersama ini kami sampaikan hasil penelitian tahun 2017 sejumlah 1 (satu) judul penelitian.

Judul : ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN *FINTECH PAYMENT* DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Demikian surat pengantar hasil penelitian ini disampaikan agar dapat diproses lebih lanjut.

Jakarta, 9 Agustus 2018

Ketua Program Studi

(Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng)
NIDN 0309025801

PERNYATAAN PENELITI UTAMA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizal Silalahi
Tempat/Tanggal Lahir : Medan/26-02-1959
NIDN : 0326025801
Program Studi : Teknik Industri

**ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN *FINTECH PAYMENT* DENGAN
MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

Dengan ini menyatakan bahwa benar saya yang mengajukan proposal penelitian pada tahun 2018 ini dengan judul Analisis Faktor KEBERHASILAN Fintech Payment dengan menggunakan Model Delone dan Mclean ini belum pernah dibiayai oleh instansi/badan lain. Saya bersedia menjadi peneliti utama dan mendedikasikan waktu untuk penelitian selama 5 jam/minggu dalam penelitian yang saya usulkan dengan judul tersebut diatas.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar an tanpa ada unsur paksaan dari siapapin untuk keperluan pengajuan proposal penelitian di Universitas Bakrie.

Jakarta, 8 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan

(Ir. Rizal Silalahi, M.B.A)

NIDN 032602580

ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN *FINTECH PAYMENT* DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Rizal Silalahi
Dynda Puspa Pramedia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor keberhasilan *FINTECH PAYMENT* di DKI Jakarta dengan menggunakan model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean (*D&M IS Success Model*). Jenis data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan m-payment yang berdomisili di DKI Jakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling method*. Diperoleh sampel sebanyak 154 responden, 25% responden laki-laki dan 75% responden perempuan. Data diproses dengan menggunakan metode alternatif *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui program SmartPLS versi 3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *FINTECH PAYMENT*, (2) kualitas sistem memiliki hubungan positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *FINTECH PAYMENT*, (3) kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *FINTECH PAYMENT*, (4) kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki hubungan negatif dan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan *FINTECH PAYMENT*, (5) penggunaan *FINTECH PAYMENT* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih dari *FINTECH PAYMENT*, (6) kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih dari *FINTECH PAYMENT*

Kata kunci: Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone dan McLean, *FINTECH PAYMENT*, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih, *Partial Least Square* (PLS)

**ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN *FINTECH PAYMENT*
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

Rizal Silalahi
Dynda Puspa Pramedia

ABSTRACT

*The purpose of this study to analyze the success factors of *FINTECH PAYMENT* at DKI Jakarta by Delone and McLean Information System Success Model (D&M IS Success Model). The type of data used is primary data which obtained from questionnaires that distributed to m-payment users who domiciled in DKI Jakarta. Sampling method used in this study is purposive sampling method. A sample of 154 respondents were obtained with 25% male respondents and 75% female respondents. Data were processed by using alternative Structural Equation Modeling (SEM) method through SmartPLS software version 3.*

*The result of this research shows that (1) system quality has a positive and significant effect on the use of *FINTECH PAYMENT*, (2) system quality has a positive relationship but no significant effect on *FINTECH PAYMENT* user satisfaction, (3) information quality and service quality has a positive and significant effect on *FINTECH PAYMENT* user satisfaction, (4) information quality and service quality has a negative relationship and has no significant effect on the use of *FINTECH PAYMENT*, (5) the use of *FINTECH PAYMENT* has a positive and significant effect to user satisfaction and net benefit of *FINTECH PAYMENT*, (6) user satisfaction has a positive and significant effect to the net benefit of *FINTECH PAYMENT*.*

*Keywords: Delone and McLean Information System Success Model, *FINTECH PAYMENT*, system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, net benefit, Partial Least Square (PLS)*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS . Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PENGESAHAN Error! Bookmark not defined.	
KATA PENGANTAR Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .Error! Bookmark not defined.	
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Financial Technology	8
2.2 <i>FinTech Payment</i>	10
2.3 <i>FINTECH PAYMENT</i>	12
2.4 Model Keberhasilan Sistem Informasi	17
2.5 Hipotesis	25
2.6 <i>Structural Equation Modeling</i> (Model Persamaan Struktural)	27
2.5.1 Metode Alternatif SEM dengan <i>Partial Least Square</i>	28
2.7 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.1.1 Populasi dan Sampel	32
3.1.2 Variabel Penelitian	33
3.2 Diagram Alir Penelitian.....	35

3.3	Uraian Diagram Alir.....	35
3.3.1	Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian	35
3.3.2	Studi Pendahuluan.....	36
3.3.3	Pengumpulan Data	36
3.3.4	Pengolahan Data dan Analisis dengan PLS	37
3.3.5	Pembahasan.....	39
3.3.6	Kesimpulan dan Saran.....	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Demografi Responden.....	40
4.1.1	Jenis Kelamin.....	40
4.1.2	Usia	41
4.1.3	Domisili.....	41
4.1.4	Pekerjaan	42
4.1.5	Pendapatan per bulan	42
4.2	Gambaran Penggunaan Layanan FINTECH PAYMENT Responden ...	43
4.3	Pengolahan Data.....	44
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	44
4.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	47
4.3.3	Penguji Hipotesis dan Pembahasan Hasil	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Evolusi Teknologi Finansial.....	8
Gambar 2.2 Ekosistem Stakeholder <i>M-Payment</i>	14
Gambar 2.3 Penetrasi Pertumbuhan Pengguna <i>Smartphone</i> Tahun 2015-2017....	15
Gambar 2.4 <i>FINTECH PAYMENT Launch Timeline</i>	16
Gambar 2.5 Kategori-Kategori Keberhasilan Sitem Informasi.....	18
Gambar 2.6 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone and McLean (1992)..	19
Gambar 2.7 <i>DeLone and McLean IS Success Model</i> (2003).....	20
Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 2.9 Model PLS SEM.....	28
Gambar 3.1 Diagram Alir.....	34
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	39
Gambar 4.2 Usia Responden.....	40
Gambar 4.3 Domisili Responden.....	40
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden.....	41
Gambar 4.5 Pendapatan per Bulan Responden.....	41
Gambar 4.6 Layanan <i>FINTECH PAYMENT</i> (M-Payment) yang Digunakan Responden	42
Gambar 4.7 Intensitas Penggunaan M-Payment Responden dalam Satu Minggu.	42
Gambar 4.8 Evaluasi <i>Inner Model</i>	47
Gambar 4.9 <i>Output Bootstrapping</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan SEM dengan Metode Statistik Lainnya.....	27
Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Hasil <i>Outer Loading</i>	43
Tabel 4.2 Hasil AVE Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 4.3 Hasil <i>Cross Loading</i> Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 4.4 Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	45
Tabel 4.5 Hasil <i>R-square</i> (R^2).....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	63
Lampiran 2 SmartPLS Report.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Teknologi informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari manusia. Seiring dengan meningkatnya aktivitas manusia, dibutuhkan alat bantu yang praktis agar memberikan kemudahan dan kenyamanan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas sehari-hari. Teknologi informasi memegang peran dalam menunjang kemudahan dan kenyamanan tersebut. Perkembangan teknologi informasi memberikan efek yang signifikan pada berbagai lapisan kehidupan masyarakat, baik untuk individu maupun organisasi. Semakin berkembang pesat teknologi informasi membuat semakin penting hal tersebut dalam kehidupan masyarakat.

Teknologi informasi yang berkembang sangat pesat memengaruhi banyak bidang kehidupan masyarakat yaitu meliputi bidang ekonomi, perdagangan atau bisnis, sosial, kesehatan, pendidikan, transportasi, perbankan, dan lain-lain. Bidang keuangan merupakan salah satu bidang yang terkena imbas perkembangan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi diserap dan direspon oleh organisasi untuk mencapai tujuan peningkatan efektivitas dan efisiensi sumber daya yang dimiliki. Teknologi informasi dibidang keuangan dimanfaatkan untuk membantu mempermudah masyarakat dalam mengakses produk dan/atau layanan keuangan. Inovasi teknologi informasi telah memungkinkan kita melakukan kegiatan keuangan dimanapun, kapanpun dengan cepat, mudah, dan aman.

Inovasi teknologi informasi yang muncul dibidang layanan jasa finansial adalah *FinTech*. *FinTech* berasal dari singkatan *Financial Technology* yang mempunyai arti inovasi dalam layanan keuangan. *FinTech* membantu masyarakat menjadi lebih mudah dalam mengakses produk keuangan dan literasi keuangan. Berdasarkan (IOSCO Research Report on Financial Technologies, 2017), istilah *FinTech* digunakan untuk menggambarkan berbagai model bisnis yang inovatif dan teknologi baru yang berpotensi untuk mengubah industri jasa keuangan. Masih berdasarkan IOSCO, lanskap *FinTech* global dipetakan kedalam delapan

kategori, yaitu: pembayaran, pemberian pinjaman dan *crowdfunding*, asuransi, *financial planning*, *blockchain*, perdagangan dan investasi, data dan analisis, serta *security*.

Berdasarkan **statista.com**, nilai transaksi *FinTech* di pasar dunia telah mencapai US\$ 4.256.812 di tahun 2018. Nilai transaksi ini diperkirakan setiap tahunnya akan mengalami pertumbuhan sebesar 17% sehingga diperkirakan pada tahun 2022 akan mencapai total transaksi sebesar US\$ 7.973.831. Segmen pasar terbesar *FinTech* adalah segmen pembayaran digital dengan nilai transaksi sebesar US\$ 3.265.209 pada tahun 2018. Berdasarkan perspektif perbandingan global menunjukkan bahwa negara dengan nilai transaksi *FinTech* terbesar di dunia diraih oleh negara Cina dengan total transaksi sebesar US\$ 1.588.841 pada tahun 2018.

Di Indonesia, *Financial Technology* telah diatur oleh Bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial Bab I Pasal I, Teknologi Finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Layanan *FinTech* yang ada di Indonesia adalah *personal finance and investment*, *payment*, *point of sale systems* (POS), *lending*, *accounting*, *comparison*, *crowdfunding*, dan *cryptocurrency*.

Layanan *FinTech* dapat diakses melalui komputer, laptop, *tablet* pribadi maupun *smartphone*, dimana alat elektronik tersebut harus terhubung dengan jaringan internet. Indonesia merupakan negara dengan jumlah pengguna internet yang cukup tinggi. Berdasarkan data hasil survey Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 143,26 juta jiwa (54,68%) dari total populasi penduduk Indonesia sebanyak 262 juta jiwa. Persebaran pengguna internet di Indonesia didominasi oleh wilayah Jawa sebanyak 58,08% (83,2 juta jiwa) selanjutnya wilayah

Sumatera sebanyak 19,09% , Kalimantan 7,97% , Sulawesi 7,73% , Bali-Nusa 5,63% , dan Maluku-Papua sebanyak 2,49%.

Berdasarkan **id.techinasia.com** jumlah pengguna *smartphone* di Indonesai pada tahun 2017 mencapai 86,6 juta pengguna, pada tahun 2018 diperkirakan akan melampaui 100 juta pengguna aktif *smartphone*. Industri telekomunikasi yang berkembang pesat beberapa dekade belakangan menjadi dasar pemikiran bahwa di negara berkembang seperti Indonesia, masyarakat kurang mampu akan lebih banyak yang memiliki *handphone/smartphone* daripada rekening bank. Hal tersebut membuka peluang pertumbuhan perusahaan *FinTech* di Indonesia, terutama perusahaan pengembangan layanan *FINTECH PAYMENT*. Menurut Kamar Dagang Indonesia (Kadin), investasi *FinTech* tahun 2018 diprediksi menembus angka Rp105,6 triliun. Sedangkan data Statista menunjukkan transaksi *FinTech* dalam negeri ditaksir akan mencapai US\$ 23,8 miliar pada tahun ini dan US\$ 37,15 miliar (setara dengan Rp494 triliun) di tahun 2021. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pada tahun 2015-2016 terdapat 165 perusahaan *FinTech* di Indonesia dimana didominasi oleh kategori *payment* (43%). Posisi selanjutnya *lending* (17.78%) diikuti oleh *financial planning*, *crowdfunding* dan lainnya.

Pertumbuhan *FinTech payment* juga didorong oleh penancangan Grand Desain Upaya Peningkatan Penggunaan Pembayaran Non-Tunai atau yang sering disebut sebagai *Toward a Less Cash Society* oleh Bank Indonesai sebagai pemegang otoritas pengatur sistem pembayaran Indonesia. Transaksi pembayaran dengan menggunakan uang fisik sudah mulai tergantikan oleh sistem pembayaran non-tunai. Perubahan sistem pembayaran menuju *Less Cash Society* merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan. *Less Cash Society* didefinisikan sebagai budaya atau tren yang berkembang di masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran melalui media pembayaran non tunai. Penyelenggaraan *m-payment* oleh operator telepon seluler akan membantu mempercepat program *financial inclusion* di Indonesia.

Perusahaan *FinTech* dalam kategori *payment gateway* berupaya memberikan solusi pembayaran terintegrasi melalui berbagai *delivery channel* dan memfasilitasi transaksi lintas bank atau *multi-merchant*. Pembayaran digital dapat

diartikan sebagai penggunaan alat-alat elektronik sebagai sarana konsumen melakukan transaksi pembelian barang atau jasa melalui internet dimana mekanisme pembayaran tidak menggunakan uang fisik (tidak dengan bentuk tunai) tetapi melalui media lain yang memiliki nilai setara dengan penggunaan uang tunai.

Metode pembayaran elektronik, utamanya pembayaran menggunakan *smartphone* secara signifikan meningkatkan efisiensi pembayaran dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional. *FINTECH PAYMENT* dilakukan secara *online* sehingga tidak menyita banyak waktu dan dapat mengurangi biaya transaksi. Layanan *FinTech FINTECH PAYMENT* memungkinkan konsumen, penjual, dan pihak lain yang terkait untuk mendapatkan informasi dan melakukan kegiatan pembayaran secara cepat, mudah, tanpa batasan waktu dan tempat.

Operator jaringan telepon menjadi pionir dalam layanan *FINTECH PAYMENT* di Indonesia. Telkomsel merupakan pionir layanan *FINTECH PAYMENT* dengan peluncuran T-Cash pada tahun 2007. Lalu diikuti oleh Indosat dengan peluncuran Dompetku tahun 2008 dan XL Tunai tahun 2012. Layanan *FINTECH PAYMENT* biasanya digunakan untuk *telecom top-up, utilities bill payment, dan remittance services*. Tidak hanya operator jaringan telepon yang menyediakan layanan *m-payment*, terdapat Go-Pay, jenius, OVO, Sakuku, dan lain sebagainya yang menyediakan layanan tersebut.

Pengukuran pencapaian suatu tujuan atau keberhasilan suatu sistem informasi sangat penting untuk dipahami tentang nilai dan kemajuan dari manajemen, serta investasi sistem informasi itu sendiri. Penggunaan sistem informasi dibidang keuangan dapat ditemukan pada transaksi bisnis. Melalui sistem teknologi informasi, proses bisnis dapat dilakukan dengan mudah, cepat, efektif, dan efisien. Efektivitas merupakan salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengetahui kinerja sebuah sistem informasi. Telah banyak penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan suksesnya suatu teknologi sistem teknologi informasi. Diantaranya adalah Bailey and Perason (1983), Srinivisan (1985), Delone and McLean (1992), Seddon dkk (1999), Molla and Licker (2001), dan Wu and Wang (2006). Penelitian yang menjadi sorotan adalah yang dilakukan oleh Delone dan McLean.

Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 dimana model ini merefleksikan ketergantungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi. Setelah sepuluh tahun penerbitan penelitiannya, terdapat pembaruan pada model tersebut yang didorong oleh perubahan drastis pada sistem informasi karena adanya perkembangan pesat teknologi informasi. Pada tahun 2002 terbitlah model pembaruan dari model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean 1992. Terdapat penambahan dimensi baru yaitu kualitas layanan dan keinginan untuk digunakan sebagai kriteria penilaian, serta penggabungan dampak individu dan organisasi menjadi manfaat bersih. Peneliti lain yang menggunakan model Delone & McLean melakukan modifikasi model tersebut sesuai dengan objek dan tujuan penelitian yang mereka buat. Wu dan Wang (2006) mengubah ulang model Delone dan McLean untuk mengukur *Knowledge Management System* (KMS). Lalu Seddon (1997) yang melakukan riset bertahun-tahun pada model Delone and McLean menemukan kejanggalan varian maupun interpretasi yang menyebabkan hilangnya *value* (nilai) dari model tersebut. Seddon pun mengubah model tersebut dengan beberapa konstruk/dimensi tambahan. Selanjutnya pada tahun 2004 Delone dan McLean mengembangkan model keberhasilan sistem informasi untuk *e-commerce* yang didasarkan pada model tahun 2002.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin melakukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan *mobile paymet* dengan judul "ANALISIS FAKTOR KEBERHASILAN *FINTECH PAYMENT* DI DKI JAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah "faktor-faktor apa sajakah yang memengaruhi keberhasilan *FINTECH PAYMENT* dengan menggunakan model keberhasilan sistem informasi Delone and McLean (*D&M IS Success Model*)?"

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan *FINTECH PAYMENT* menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean tahun.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak:

1. Bagi pihak Akademik
Memberikan kontribusi dalam menambah literatur mengenai penerimaan teknologi informasi.
2. Bagi Peneliti
Memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menerapkan ilmu serta pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan dan untuk menambah wawasan serta ilmu pengetahuan.
3. Bagi Perusahaan
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengevaluasi dan meningkatkan sistem informasi perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika pembahasan terdiri dari lima bab. Adapun rincian sistematika penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan Penelitian dari penelitian yang dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas landasan teori dan konsep teoritis yang berhubungan dengan topik penelitian dan dipergunakan sebagai dasar pemikiran dalam pengembangan hipotesis yang diajukan dalam penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai waktu dan lokasi penelitian, objek penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, metode analisis data yang dipergunakan dalam menguji hipotesis penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan mengenai hasil dari penelitian, analisis data, dan pembahasan berdasarkan penelitian.

BAB V PENUTUP

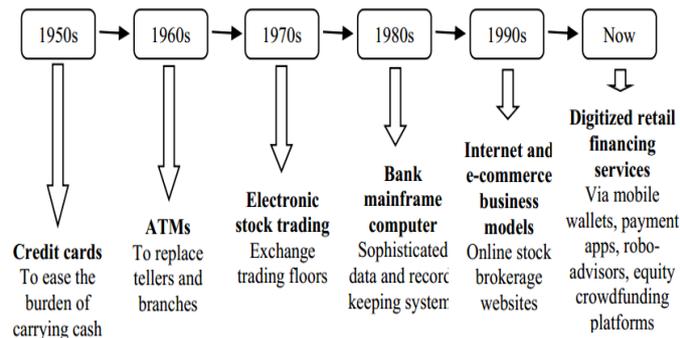
Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Financial Technology

Berdasarkan IOSCO Research Report on Financial Technologies (2017), istilah *Financial Technology* digunakan untuk menggambarkan berbagai model bisnis yang inovatif dan teknologi baru yang berpotensi untuk mengubah atau mengganggu industri jasa keuangan. *Financial Technology* melalui digitalisasi saat ini telah ada tanpa batas diberbagai lapisan masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses peluang investasi *private* maupun alternatif dan platform peminjaman *online*. Secara tidak langsung keberadaan layanan *financial technology* ini dapat menggantikan layanan bank.



Gambar 2.1 Evolusi Teknologi Finansial

Financial technology atau yang biasa disebut *FinTech*, telah ada sejak tahun 1950an dengan diperkenalkannya suatu sistem pembayaran kredit dengan media kartu yang diprakarsai oleh bank. Kartu kredit ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat agar tidak membawa uang tunai saat bepergian. Evolusi *FinTech* dapat dilihat pada gambar 2.1. *Automated teller machine* (ATM) merupakan salah satu produk dari *FinTech* yang lahir pada tahun 1960an. ATM dibuat dengan tujuan mengganti *teller* dan mengurangi keperluan pembangunan kantor cabang suatu bank guna pengambilan uang atau pengkreditan. Pada tahun 1990an perkembangan internet semakin pesat dimana hal ini mendorong terbentuknya model bisnis *e-commerce*. *E-commerce* adalah proses transaksi

penjualan, pembelian, dan pemasaran barang serta jasa melalui *internet* dimana wadah untuk melakukan proses tersebut ialah *website*. Perkembangan *e-commerce* merupakan salah satu faktor pendorong terbesar semakin berkembangnya *FinTech*. *FinTech* terus berkembang sampai saat ini dimana layanannya dapat kita akses dalam satu genggamannya yaitu dengan menggunakan *mobile devices*.

Amer dkk dalam (Nicoletti, 2017) menyatakan bahwa penting untuk kita membedakan tiga era utama dari evolusi *FinTech*. Era *FinTech* 1.0 berlangsung pada tahun 1866 – 1967, pada era ini industri jasa keuangan sangat terkait dengan teknologi walaupun sebagaimana besar masih industri analog. Hal tersebut menghasilkan masa pertama dari *financial globalization*. Pengembangan teknologi digital untuk komunikasi dan pemrosesan transaksi dari tahun 1967 semakin mengubah industri keuangan dari analog ke industri digital. Pada akhir tahun 1987, *financial services* di negara-negara maju tidak hanya menjadi sangat global tetapi juga terdigitalisasi. Periode *FinTech* 2.0 berlangsung pada tahun 1967 hingga 2008. Selama periode ini, industri jasa keuangan menggunakan teknologi untuk menyediakan produk dan layanannya. *FinTech* 3.0 berlangsung sejak tahun 2008 hingga saat ini. Perusahaan *startup* dan perusahaan teknologi yang mapan telah mampu memberikan produk dan layanan keuangan langsung kepada bisnis dan konsumen. Pada era ini, sektor keuangan dapat diakses melalui *mobile devices*.

Saat ini, era industri 4.0 memiliki visi peningkatan hubungan antara mesin industri fisik dan virtual. Komputerisasi manufaktur dapat membawa banyak manfaat, seperti memungkinkan pengumpulan data, integrasi dan analisis pada skala yang tidak terbayangkan sebelumnya. Demikian pula kemungkinan adanya era/tahap *FinTech* 4.0, perusahaan *FinTech* dan inisiatif *FinTech* dilembaga keuangan tradisional lebih terhubung secara intensif. Hal itu akan menjadi sistematisasi solusi teknologi dari sudut pandang teknik dan dari sudut pandang industri akan ada integrasi inisiatif *FinTech* dalam pemapanan sistem keuangan.

Setiap organisasi/perusahaan yang menerapkan *FinTech* mempunyai layanan yang berbeda-beda. World Economic Forum (2015) mengkategorikan layanan *FinTech* menjadi enam kategori, yaitu *payment, insurance, deposits and lending, capital raising, investment managemeny, and market provisioning*.

Sedangkan (IOSCO Research Report on Financial Technologies, 2017) membagi lanskap *FinTech* menjadi delapan kategori, yaitu *payment, insurance, lending and crowdfunding, planning, trading and investment, blockchain, data and analytics, and security*.

Di Indonesia, *Financial Technology* telah diatur oleh Bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran. Layanan *FinTech* yang ada di Indonesia adalah *personal finance and investment, payment, point of sale systems (POS), lending, accounting, comparison, crowdfunding, dan cryptocurrency*. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pada tahun 2015-2016 terdapat 165 perusahaan *FinTech* di Indonesia. Pasar *FinTech* Indonesia didominasi oleh kategori *payment* (43%). Posisi selanjutnya adalah *lending* (17.78%), sisanya adalah *financial planning, crowdfunding* dan lainnya.

2.2 *FinTech Payment*

World Economic Forum (2015) membagi kategori *FinTech payment* menjadi 2 bagian antara lain:

1. Cashless World

Tren pengganggu utama pada *cashless world* adalah

- *FINTECH PAYMENT (mobile wallets and mobile-based merchant payment solution)*
- *streamlined payment (mobile ordering & payment apps and integrated mobile shopping apps)*
- *integrated billing (location-based payments / geotagging and machine-to-machine payments)*
- *next generation security (biometrics / location-based identification and tokenisation standards)*

2. Emerging Payment Rails

Trend pengganggu utama pada *emerging payment rails* adalah

- *cryptographic protocols*
- *p2p transfer*

- *mobile money*

Sistem pembayaran mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap stabilitas sistem keuangan dan perekonomian suatu negara. Menurut Bank Indonesia (BI), sistem pembayaran adalah suatu sistem yang meliputi seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Komponen dari sistem pembayaran antara lain, alat pembayaran, mekanisme kliring, *settlement*, dan lembaga keuangan ataupun non-keuangan yang terkait.

Alat pembayaran mengalami perkembangan yang cukup pesat seiring perkembangan teknologi. Awal mula alat pembayaran dikenal sistem barter, yaitu pertukaran barang/jasa untuk barang/jasa lainnya yang diperjualbelikan. Selanjutnya mulai dikenal ‘uang’ sebagai alat pembayaran yang hingga saat ini digunakan oleh masyarakat Indonesia. Uang adalah alat pembayaran yang memiliki satuan atau nilai pembayaran tertentu. Alat pembayaran terus berkembang dari alat pembayaran tunai (*cash based*) dengan memakai uang kartal (uang kertas dan logam), lalu berkembang ke alat pembayaran nontunai (*non cash*). Menyadari ketidak-nyamanan dan ketidakefisienan penggunaan uang kartal maka BI berinisiatif mendorong masyarakat untuk membangun tren masyarakat yang terbiasa menggunakan alat pembayaran nontunai atau yang dikenal sebagai *Less Cash Society* (LCS). Gerakan non-tunai nasional/LCS juga menjadi penggerak pertumbuhan ekspektasi konsumen terhadap *real-time payments*. Alat pembayaran nontunai dahulu berbasis kertas, yaitu cek, bilyet giro, dan nota debit. Selanjutnya mengalami perkembangan menjadi berbasis kartu (ATM, kartu kredit, kartu debit, kartu Prabayar) dan yang terakhir berkembang adalah uang elektronik.

Jasa pembayaran nontunai disediakan oleh bank maupun lembaga selain bank menjadikan alat pembayaran nontunai lazim dan banyak digunakan masyarakat baik dalam proses pengirimana dana, penyelenggaraan kliring maupun sistem penyelesaian akhir (*settlement*). Transaksi pembayaran nontunai dengan nilai besar dilakukan Bank Indonesia melalui sistem BI-RTGS (*Real Time Gross Settlement*) dan sistem kliring. Sistem BI-RTGS merupakan muara seluruh

penyelesaian transaksi keuangan di Indonesia, sehingga dikategorikan sebagai *Systemically Important Payment System* (SIPS). Sistem kliring dan alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) termasuk dalam kategori *System Wide Important Payment System* (SWIPS). SWIPS merupakan sistem yang secara luas digunakan oleh masyarakat.

Penggunaan uang elektronik di atur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang uang elektronik. Uang elektronik adalah instrument pembayaran yang memenuhi unsur, yaitu diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip*, dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanana sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan. Nilai uang elektronik adalah nilai yang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip* yang dapat dipindahkan untuk kepentingan transaksi pembayaran dan/atau transfer dana.

Menurut BI, Layanan Keuangan Digital (LKD) adalah kegiatan jasa sistem pembayaran dan keuangan yang dilakukan oleh penerbit melalui kerja sama dengan pihak ketiga serta menggunakan sarana dan perangkat teknologi berbasis *mobile* maupun berbasis *web* untuk keuangan inklusif. Berdasarkan media penyimpanannya uang elektronik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu *chip based* (Flazz, e-money, Brizzi, JakCard) dan *server based* (T-cash, Doku, Finpay, dan XL Tunai). *Device* yang saat ini banyak digunakan masyarakat dalam transaksi uang elektronik adalah *mobile devices*, hal tersebut menjadi dasar dikenalnya pembayaran ini sebagai *FINTECH PAYMENT*.

Bukan hal yang mengejutkan bila sektor pembayaran konsumen dan retail merupakan bagian yang paling cepat mengalami pergerakan dalam inovasi dan adopsi kemampuan pembayaran terbaru. Kemudahan akses internet dan pertumbuhan *e-commerce* memfasilitasi serta mendorong pengembangan lebih lanjut dari pengalaman pembayaran digital. *National cashless movement* yang dicanangkan oleh Bank Indonesia serta peningkatan penetrasi *smartphone* dan internet menjadikan tren *FINTECH PAYMENT* semakin meningkat.

2.3 FINTECH PAYMENT

Sejarah *FINTECH PAYMENT* tidak lepas dari *FINTECH PAYMENT (e-payment)*. *E-payment* adalah sebuah sistem pelayanan pembayaran dengan menggunakan jaringan internet dan alat elektronik *personal computer* (PC) untuk melakukan transaksi pembayaran. Perbedaan antara pembayaran elektronik dan *mobile* adalah pembayaran elektronik menawarkan akses “kapanpun”, sedangkan pembayaran *mobile* menawarkan akses “kapanpun” dan “dimanapun” untuk melakukan transaksi pembayaran.

Menurut Dewan dan Chen (2015), *FINTECH PAYMENT* dapat didefinisikan sebagai perangkat yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi pembayaran melalui perangkat *mobile* termasuk *handset* nirkabel, *personal digital assistant* (PDA), perangkat frekuensi radio, dan perangkat berbasis komunikasi. *FINTECH PAYMENT (m-payment)* merupakan suatu proses dimana dua pihak melakukan pertukaran nilai keuangan (*financial value*) menggunakan *mobile devices* sebagai imbalan untuk barang dan/atau jasa.

Salah satu kendala *m-payment* dipasar adalah masih terbatasnya penjelasan dan defini yang ada serta perbedaan defini antara *m-payment*, *m-banking*, dan fungsi pembayaran lainnya yang dilakukan melalui *mobile devices*. Menurut Dewi, Trenggana, & Untoro (2013), terdapat beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui penggunaan telepon seluler sebagai berikut

- *Mobile Order*, yaitu transaksi dengan menggunakan ponsel untuk melakukan pemesanan suatu barang atau jasa tetapi tidak melakukan pembayaran.
- *FINTECH PAYMENT*, yaitu transaksi pembayaran dengan menggunakan ponsel untuk melaksanakan dan mengkonformasi pembayaran serta dapat dilakukan di berbagai lokasi.
- *Mobile Delivery*, yaitu transaksi dengan menggunakan ponsel yang hanya untuk menerima pengiriman barang atau jasa, seperti tiket acara dan tiket transportasi tetapi tidak untuk melakukan pembayaran.
- *Mobile Authentication*, yaitu autentikasi pengguna dengan menggunakan ponsel, baik sebagai bagian dari transaksi pembayaran maupun untuk memberikan akses ke beberapa informasi atau fungsi.

- *Mobile Banking*, yaitu akses ke fungsi perbankan (*query* dan transaksi) melalui ponsel, dimana didalamnya termasuk penyediaan sebagian atau seluruh fungsi perbankan yang telah disediakan oleh bank melalui internet dalam bentuk *online banking*.

M-payment dapat digunakan untuk berbagai transaksi pembayaran termasuk transportasi, restoran, pembayaran utilitas, sampai pada pembayaran tiket bioskop. Melalui *wireless devices* seperti *mobile phones* dan *smartphones*, *m-payment* memberikan gagasan untuk meningkatkan kenyamanan, mengurangi biaya transaksi, dan meningkatkan keamanan pembayaran elektronik (Hoofnagle, Chris Jay, Urban, Jennifer M, & Su Li, 2012). Sistem pembayaran ini juga membuat perusahaan mudah dalam mengumpulkan informasi yang berguna atau penting tentang konsumen dan apa yang konsumen beli. Paunov dan Vickery (2006) menyatakan bahwa penerapan sistem *m-payment* cukup luas karena pertumbuhan yang luar biasa dari perangkat seluler dan penetrasi perangkat seluler yang lebih besar dibandingkan dengan infrastruktur telekomunikasi lainnya.

Integrasi teknologi telekomunikasi (ponsel) dan pembayaran merupakan sebuah proses yang kompleks dan mengharuskan adanya koordinasi berbagai pemangku kepentingan/*stakeholder* (Smart Card Alliance, 2008) dimana meliputi pelanggan, penyedia jasa keuangan, penyedia jasa pembayaran, *merchant*, jaringan transmisi, perangkat seluler, regulator, standarisasi produk, *trusted service manager*, dan pengembang aplikasi.



Gambar 2.2 Ekosistem Stakeholder *M-Payment*

Smart Card Alliance (2008) mengategorikan model skenario *m-payment* menjadi empat model yang potensial untuk diterapkan, yaitu:

- Model Operator Sentris

Pada model ini operator memegang peranan sentral dalam penyelenggaraan *m-payment*. Operator secara independent mendistribusikan aplikasi *m-payment* ke ponsel konsumen. Aplikasi tersebut dapat digunakan untuk model prabayar (*prepaid stored value*) atau mengintegrasikan tagihan yang muncul ke tagihan nirkabel pelanggan.

- Model Bank Sentris

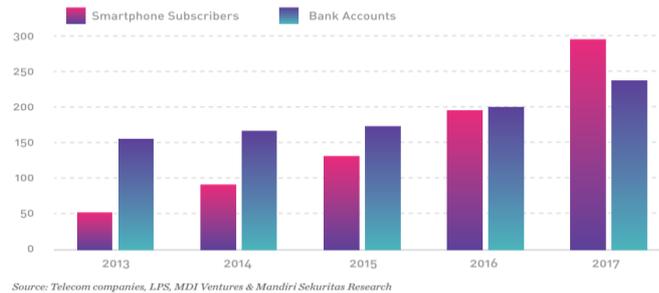
Pihak bank menyediakan aplikasi *m-payment* ke pelanggan dan memastikan bahwa agen memiliki akses penerimaan *point-of-sales* (POS). Model bank sentris memungkinkan pengguna kartu debit maupun kredit melakukan pembayaran melalui sistem ponsel.

- Model *peer-to-peer*

Dalam model ini, penyedia layanan independent menyediakan layanan *m-payment* antar pelanggan atau antara pelanggan dengan agen. Model *peer-to-peer* merupakan inovasi yang diciptakan oleh industri pembayaran pendatang baru yang mencoba mencari cara untuk melakukan proses pembayaran tanpa menggunakan transfer kabel dan jaringan pengolahan kartu bank.

- Model Kolaborasi

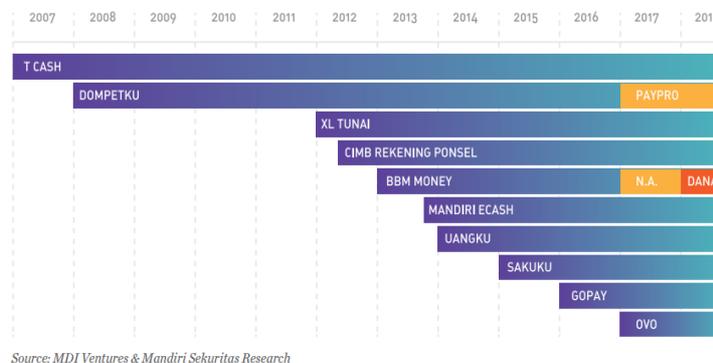
Model kolaborasi mengintegrasikan peran antara bank, operator seluler, dan pemangku kepentingan lainnya dalam menyediakan layanan *m-payment* termasuk pihak ketiga yang berpotensi dapat mengontrol dan mengawasi penyebaran aplikasi *mobile*. Pembayaran dengan model ini diproses melalui fasilitas kredit dan debit ke rekening terkait.



Gambar 2.3 Penetrasi Pertumbuhan Pengguna *Smartphone* Tahun 2015-2017

Saat ini perangkat seluler sudah banyak digunakan dalam transaksi keuangan dan diperkirakan penggunaannya akan terus mengalami peningkatan. Seperti yang terlihat pada data di gambar 2.3, setiap tahunnya perkembangan perangkat *smartphone* sejak tahun 2010 selalu mengalami peningkatan sehingga mendorong kemajuan layanan *m-payment* di Indonesia. Peningkatan besar-besaran dalam sistem operasi dan *user interface*, ditambah dengan konektivitas internet seluler yang semakin handal telah memungkinkan perubahan yang signifikan dari layanan *m-payment*.

Awal mulanya layanan *m-payment* selalu melibatkan institusi keuangan seperti bank, namun beberapa tahun terakhir terjadi perubahan yang signifikan terhadap sistem pembayaran ritel yang ditawarkan oleh institusi non-bank (LSB). Operator jaringan perangkat telepon merupakan pionir dalam layanan *m-payment* di Indonesia beberapa tahun lalu. Telkomsel pertama kali meluncurkan layanan *m-payment* pada tahun 2007, yaitu T-Cash. Selanjutnya diikuti oleh Dompetku dari Indosat pada tahun 2008 dan XL Tunai pada tahun 2012. Berikut adalah *timeline* peluncuran *m-payment* di Indonesia dari tahun 2007 sampai 2018.



Gambar 2.4 FINTECH PAYMENT Launch Timeline

Layanan *m-payment* di Indonesia menggunakan uang elektronik berbasis server sebagai mata uang yang mendasari dalam layanannya. *M-payment* utamanya digunakan untuk top-up telekomunikasi, pembayaran tagihan utilitas, dan layanan pengiriman uang. Diatur oleh bank sentral 'Bank Indonesia', layanan *m-payment* juga dirancang untuk meningkatkan akses layanan keuangan untuk penduduk yang tidak memiliki rekening bank. *M-payment* merupakan produk yang sangat membantu dalam mempercepat program inklusi keuangan di Indonesia.

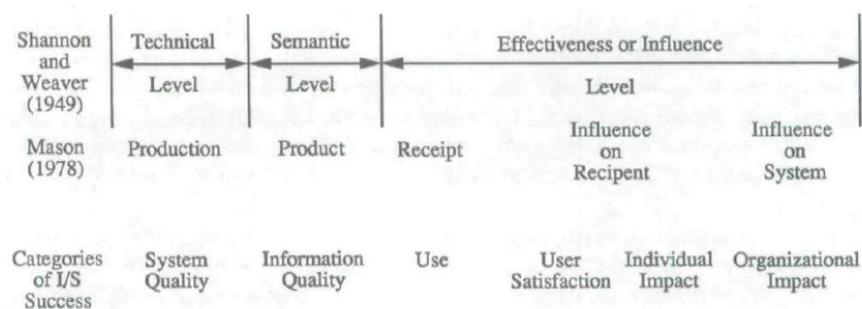
2.4 Model Keberhasilan Sistem Informasi

Telah banyak penelitian yang dilakukan tentang keberhasilan sistem teknologi informasi oleh banyak peneliti sejak dahulu. Hal ini dikarenakan teknologi berkembang pesat secara terus menerus. Penting untuk kita mengetahui faktor-faktor apa saja yang berkontribusi dalam memengaruhi keberhasilan suatu sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang paling terkenal adalah yang dilakukan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean. DeLone dan McLean mengembangkan model keberhasilan sistem teknologi informasi pada tahun 1992, dimana model ini cepat mendapatkan tanggapan dari peneliti lainnya karena merupakan model yang sederhana namun dianggap cukup valid. Model DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*) terbentuk dari kajian teoritis dan hasil riset empiris mengenai sistem informasi yang dilakukan oleh beberapa peneliti pada tahun 1980-an.

DeLoan dan McLean mengembangkan modelnya dari penelitian yang dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949). Shannon dan Weaver menyatakan bahwa keberhasilan output dari sistem informasi atau pesan dalam sistem komunikasi dapat diukur kedalam tiga tingkatan berbeda. Tingkatan teknis (*the technical level*) didefinisikan sebagai akurasi dan efisiensi dari sistem yang menghasilkan informasi. Tingkatan sematik (*the sematic level*) didefinisikan sebagai keberhasilan informasi dalam menyampaikan makna yang dimaksudkan. Selanjutnya tingkatan efektifitas (*the effectiveness level*) sebagai efek informasi terhadap penerimanya.

Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) juga dikembangkan dari penelitian Mason (1978) dengan teori pengaruh informasi (*information influence theory*). Mason mengubah istilah tingkatan efektifitas (*the effectiveness level*) menjadi pengaruh (*influence*) dan mendefinisikan tingkat pengaruh informasi sebagai hirarki peristiwa yang terjadi di akhir penerimaan sistem informasi dimana dapat digunakan untuk mengidentifikasi berbagai pendekatan yang mungkin digunakan untuk output pada tingkat pengaruh. Rangkaian peristiwa pengaruh ini termasuk penerimaan informasi (*receipt*), evaluasi informasi, dan penerapan informasi yang mengarah pada perubahan perilaku penerima (*influence on recipient*) serta perubahan dalam kinerja sistem (*influence on system*).

Adaptasi teori komunikasi Shannon dan Weaver yang dilakukan Mason untuk mengukur sistem informasi menganjurkan bahwa diperlukan pemisahan ukuran keberhasilan pada setiap tingkatan informasi. Pada gambar 2.1 menunjukkan tiga tingkatan informasi (*information level*) Shannon dan Weaver bersama dengan ekspansi tingkatan efektifitas (*effectiveness level*) atau pengaruh (*influence*) dari Mason. Berdasarkan dua penelitian tersebut diatas, DeLone dan McLean mengadopsinya menjadi model keberhasilan sistem informasi sebagai berikut:

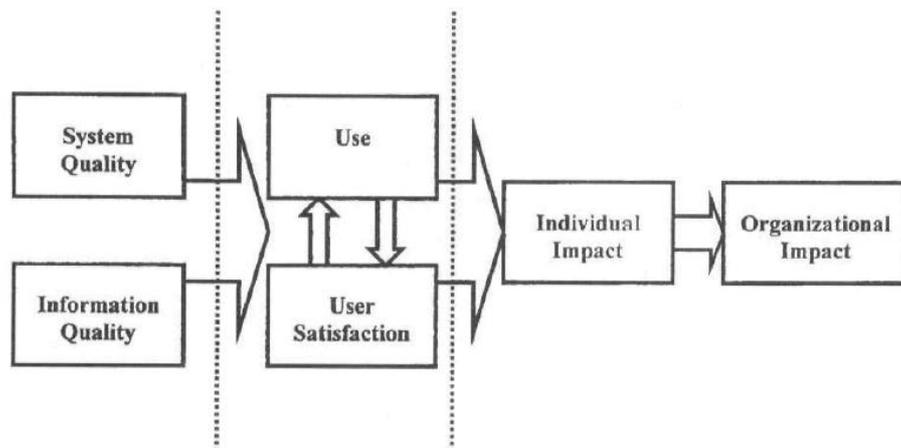


Gambar 2.5 Kategori-Kategori Keberhasilan Sitem Informasi

Model kesuksesan informasi DeLone dan McLean memiliki enam dimensi yang saling berkaitan yang dapat merepresentasikan keberhasilan suatu sistem informasi. Variabel keberhasilan implementasi suatu sistem informasi terbagi menjadi tiga bagian, yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem, serta dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Dari model

yang diajukan (Delone & McLean, 1992) seperti pada gambar 2.2, enam dimensi atau faktor keberhasilan sistem informasi antara lain:

1. *System Quality* digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi itu sendiri.
2. *Information Quality* digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sebuah sistem informasi.
3. *Use* adalah penggunaan keluaran sistem informasi oleh pemakai/pengguna.
4. *User Satisfaction* adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
5. *Individual Impact* merupakan pengaruh dari informasi yang diterima terhadap perilaku individu.
6. *Organizational Impact* merupakan pengaruh informasi terhadap kinerja organisasi.



Gambar 2.6 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone and McLean (1992)

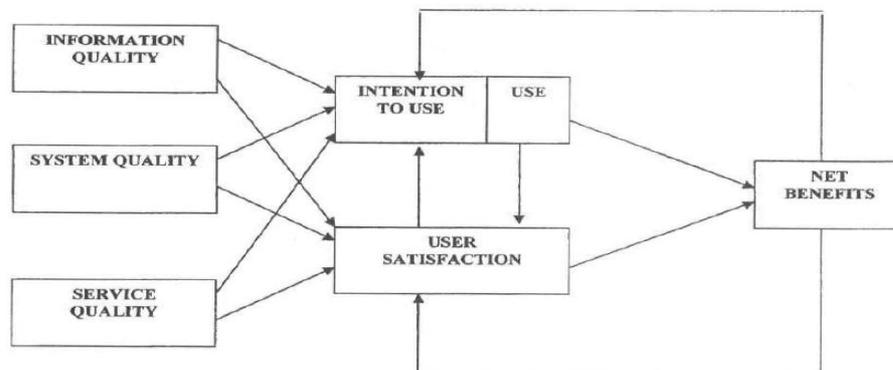
Model keberhasilan ini didasarkan pada proses dan hubungan antar kausal dari dimensi-dimensi di model secara independent. Pengukuran keenam dimensi ukur ini tidak diukur secara terpisah namun pengukuran dilakukan secara keseluruhan dengan variabel satu memengaruhi variabel lainnya. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa dimensi kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara independent dan bersama-sama memengaruhi dimensi penggunaan (*use*) dan dimensi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Besarnya dimensi penggunaan (*use*) dapat memengaruhi secara

positif maupun negatif nilai kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dimensi penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memengaruhi dimensi dampak individual (*individual impact*). Selanjutnya dampak individual (*individual impact*) memengaruhi dampak organisasional (*organizational impact*).

DeLone dan McLean tidak melakukan uji empiris pada model keberhasilan sistem informasi yang diajukannya pada tahun 1992. Sehingga sejak penerbitan model tersebut, sejumlah peneliti melakukan penelitian empiris tentang hubungan multidimensi antar ukuran atau dimensi model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean. Sepuluh tahun kemudian, pada tahun 2003 DeLone dan McLean melakukan pembaruan pada model keberhasilan sistem informasinya dengan melakukan pengembangan dan perbaikan. Pembaruan model DeLone dan McLean (2003) mencakup:

1. Menambahkan dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality*) sebagai tambahan dari dimensi ukuran kualitas sistem informasi yang sudah ada
2. Menambahkan dimensi minat memakai (*Intention Use*) sebagai alternatif dimensi pemakaian (*use*)
3. Menggabungkan dimensi dampak individual (*Individual Impact*) dan dampak organisasional (*Organizational Impact*) menjadi manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) dengan tujuan menjaga model agar tetap sederhana (*parsimony*)

Berdasarkan pengembangan dan perbaikan diatas, model keberhasilan sistem informasi DeLone and McLean berubah menjadi sebagai berikut:



Gambar 2.7 DeLone and McLean IS Success Model (2003)

1. Kualitas Sistem (*system quality*)

Kualitas sistem berfungsi untuk mengukur pemrosesan sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem juga berarti kombinasi *software* dan *hardware* dalam suatu sistem informasi. Pengukuran ini berfokus pada aspek *usability* dan karakteristik performa dari sistem informasi. Menurut (Bailey & Pearson, 1983) instrumen ukuran kualitas sistem dapat berasal dari

a. Kenyamanan akses (*convenience of access*)

Tingkat keberhasilan sistem informasi dapat dilihat dari tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem informasi. Kenyamanan akses terkait dengan kemudahan atau kesulitan yang didapat pengguna dalam menggunakan/memanfaatkan kapabilitas sistem komputer. Semakin tingginya tingkat kenyamanan akses yang dirasakan pengguna maka pengguna akan semakin sering menggunakan sistem informasi tersebut untuk mendapatkan suatu informasi.

b. Ketersediaan

Ketersediaan sistem merupakan ketersediaan fitur-fitur dalam suatu sistem informasi sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan pembayaran. Ketersediaan fitur-fitur tertentu di sistem informasi sangat memengaruhi tingkat keberhasilan sistem karena pengguna akan lebih memilih sistem dengan fitur sesuai kebutuhannya. Dengan tingginya tingkat ketersediaan sistem maka pengguna semakin sering menggunakan sistem tersebut.

c. Kesesuaian

Suatu sistem dikatakan sesuai jika pengguna merasa cocok dengan suatu sistem informasi. Jika pengguna merasa cocok dengan suatu sistem informasi maka akan terjadi pengulangan penggunaan sistem informasi tersebut. Pengulangan penggunaan merupakan tanda bahwa pengguna merasa puas akan sistem informasi yang digunakan.

d. Waktu respon (*response time*)

Waktu respon sangat memengaruhi tingkat keberhasilan sistem informasi karena pengguna akan menggunakan kembali sistem yang memerlukan waktu proses informasi yang lebih singkat setelah mereka mengakses sebuah sistem. Dalam hal ini, waktu respon adalah waktu yang telah berlalu antara permintaan pengguna yang dimulai untuk layanan atau *action* dari sistem informasi dan balasan dari permintaan tersebut. Secara umum merujuk pada waktu yang diperlukan untuk memproses permintaan terminal atau *entry*.

Kualitas sistem memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sistem. Semakin tinggi kualitas sistem bagi pengguna maka semakin puas pengguna dengan sistem tersebut. Apabila pengguna puas akan suatu sistem maka akan menyebabkan penggunaan atau pemakaian kembali. Intensitas penggunaan sistem yang tinggi dapat diartikan bahwa sistem memberikan manfaat bagi pengguna dan pengguna puas akan sistem tersebut.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran informasi dari sebuah sistem. Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang digambarkan oleh pengguna. Bailey dan Pearson (1983) mengusulkan 39 instrumen yang berhubungan dengan sistem untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Lima instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem antara lain:

a. Akurasi informasi (*information accuracy*)

Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi haruslah akurat karena keakuratan berperan penting dalam pengambilan keputusan pengguna. Keakuratan dalam hal ini merupakan kebenaran *output* informasi. Informasi yang akurat memiliki arti bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi yang dikeluarkan sistem informasi dapat merepresentasikan maksud dari informasi yang

ditujukan kaeran informasi dari sumber informas sampai ke penerima mungkin banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak makna informasi tersebut.

b. Kelengkapan (*completeness*)

Suatu keluaran sistem informasi yang dikatakan berkualitas apabila konten informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam mengambil keputusan. Informasi yang lengkap mencakup tersedianya seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang dikeluarkan oleh sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna, sehingga pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala.

c. Relevan (*relevance*)

Kualitas sistem informasi dapat dikatakan baik apabila relevan terhadap kebutuhan pengguna, dengan kata lain mempunyai manfaat bagi pengguna. Relevansi informasi antar setiap pengguna satu dengan lainnya berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya.

d. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Informasi yang didapat penerima harus tersedia pada saat yang sesuai untuk penggunaanya informasi tersebut. Informasi yang sudah usung tidak mempunyai nilai dalam pengambilan sebuah keputusan. Oleh karena itu suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

e. Mudah dimengerti

Kualitas informasi dapat dikatakan baik apabila mudah dimengerti oleh pengguna suatu sistem informasi. Informasi yang mudah dimengerti dapat memuaskan pengguna sistem informasi dan mendorong penggunaan kembali sistem tersebut.

Kualitas informasi dapat memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sistem. Kebermanfaatan keluaran sistem yang baik dapat membuat pengguna meningkatkan intensitas penggunaan sistem. Intensitas

penggunaan sistem yang tinggi dapat diartikan bahwa sistem membawa manfaat dan kepuasan pengguna sistem tersebut.

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Dimensi kualitas layanan sistem informasi menggambarkan pelayanan yang didapat pengguna saat menggunakan sebuah sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon perusahaan jika sistem mengalami masalah. Dimensi ini mengukur perbandingan harapan pengguna akan sebuah sistem dengan pelayanan nyata yang mereka rasakan atau terima. Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah

- a. Jaminan keamanan informasi yang diberikan sistem (*assurance*)
- b. Kemampuan dalam melaksanakan dan memenuhi layanan yang dijanjika (*reliability*)
- c. Kecepatan respon sistem terhadap aksi yang dilakukan pengguna (*system responsiveness*)

Kualitas layanan sistem informasi dapat memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sebuah sistem. Semakin baik pelayanan yang diberikan sebuah sistem akan mendorong penggunaan kembali sehingga intensitas penggunaan sistem meningkat. Intensitas penggunaan sistem yang tinggi dapat diartikan bahwa sistem memberikan manfaat dan membawa kepuasan bagi pengguna sistem tersebut.

4. *Intention to Use / Use*

Dimensi keberhasilan (*intention to use*) menyajikan derajat dan cara suatu sistem informasi digunakan oleh pengguna itu sendiri. Pengukuran kegunaan dari sistem informasi adalah konsep luas yang dapat dipertimbangkan dari beberapa perspektif. Seddon (1997) dalam (DeLone & McLean, 1992) mengatakan bahwa penggunaan (*use*) dari sistem informasi berarti menggunakan sistem. Karena kesulitan dalam mengintrepretasikan dimensi penggunaan (*use*), DeLone dan McLean menyarankan niat untuk menggunakan (*intention to use*) sebagai ukuran alternatif untuk penggunaan (*use*). Dimensi ini diukur hanya dengan satu

indikator yaitu seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*).

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon yang diterima untuk penggunaan suatu *output* sistem informasi. Mengukur kepuasan pengguna menjadi secara khusus berguna ketika penggunaan sistem informasi adalah tidak wajib dan jumlah pengguna bukan merupakan indikator yang tepat untuk keberhasilan sistem. Dimensi ini menggunakan tiga indikator, yaitu mengukur kepuasan pengguna terkait harapan tampilan m-payment, mengukur kepuasan menyeluruh dari penggunaan sistem, dan pengalaman dalam menggunakan sistem *FINTECH PAYMENT*.

6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat bersih ialah dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi. Dapat pula diartikan sebagai ukuran komprehensif dari total manfaat dikurangi semua biaya untuk mendapatkan manfaat tersebut. Dimensi ini menggunakan indikator efisiensi dan efektivitas (Wu & Wang, 2006).

2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010), hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah suatu penelitian karena jawaban tersebut diberikan baru berdasarkan pada teori. Rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem dengan penggunaan

H2 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna

H3 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi dengan penggunaan

H4 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi dengan kepuasa pengguna

H5 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan dengan penggunaan

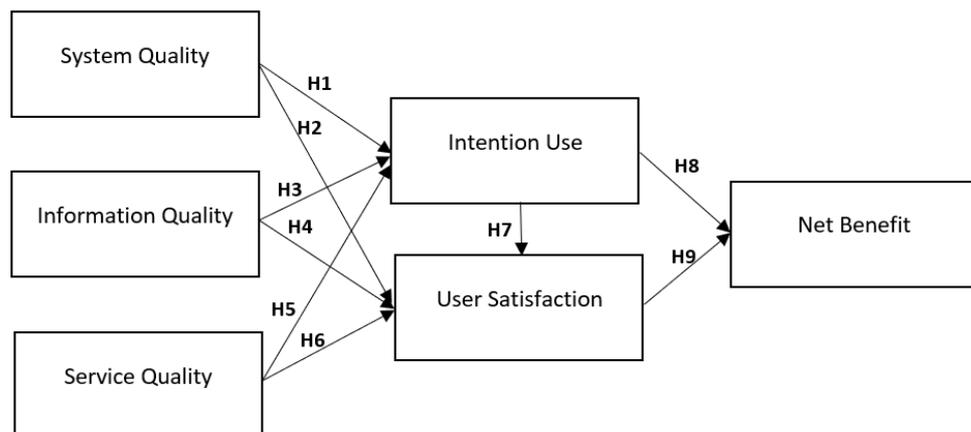
H6 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pengguna

H7 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan dengan kepuasan pengguna

H8 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan dengan manfaat bersih

H9 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna dengan manfaat bersih

Penelitian ini menggunakan variabel dari Model DeLone dan McLean (2003) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Kerangka berpikir yang digunakan sebagai acuan penelitian ini adalah model yang diajukan Delone and McLean (2003) untuk mengukur tingkat keberhasilan sebuah sistem informasi. Model kerangka pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran

2.6 *Structural Equation Modeling* (Model Persamaan Struktural)

Structural Equation Modeling (SEM) adalah teknik pemodelan statistik yang sangat umum digunakan, dimana secara luas digunakan dalam ilmu perilaku. SEM digunakan untuk melakukan pengujian model sebab akibat dengan menggunakan kombinasi dari teori yang ada dan data kuantitatif yang telah dikumpulkan. Model persamaan struktural menyediakan kerangka kerja yang sangat umum dan nyaman untuk analisa statistik. SEM dapat dilihat sebagai kombinasi dari analisis factor dan analisis regresi atau *path analysis*. Model persamaan struktural biasanya diwakili dalam set persamaan matrix. Pada awal tahun 70an, ketika teknik ini pertama kali diperkenalkan di penelitian social dan perilaku, umumnya *setup software* yang dibutuhkan menentukan model dalam hal set persamaan matriks ini.

Kesamaan antara beberapa teknik statistik seperti *multiple regression*, *path analysis*, dan *confirmatory factor analysis* dengan SEM serta keunggulan SEM dibanding dengan masing-masing teknik statistik yang telah disebut sebelumnya terangkum dalam tabel 2.1

Tabel 2.1 Perbandingan SEM dengan Metode Statistik Lainnya

Teknik Statistik	Kesamaan dengan SEM	Keunggulan SEM
Multiple Regression	Variabel dependen di dalam suatu model SEM merupakan hasil penjumlahan dari setiap variabel independent yang kalikan dengan koefisien masing-masing ditambah nilai error	<ul style="list-style-type: none"> ○ Menggabungkan beberapa kasus multiple regression secara bersamaan dalam satu model ○ Setiap variabel dapat diukur dari beberapa indicator ○ Analisa untuk kelompok responden yang berbeda ○ Tampilan lebih representative
Path Analysis	Memperhatikan pengaruh	Setiap variabel dijadikan

	langsung dan tidak langsung dari variabel-variabel dependen	variabel laten yang diukur dari beberapa variabel manifest sebagai indikator
Confirmatory Factor Analysis	Terdapat variabel laten yang diukur dari beberapa indikator	Dapat digambarkan hubungan antara variabel laten

(Sumber: Handayani 2012, dalam Puspita 2017)

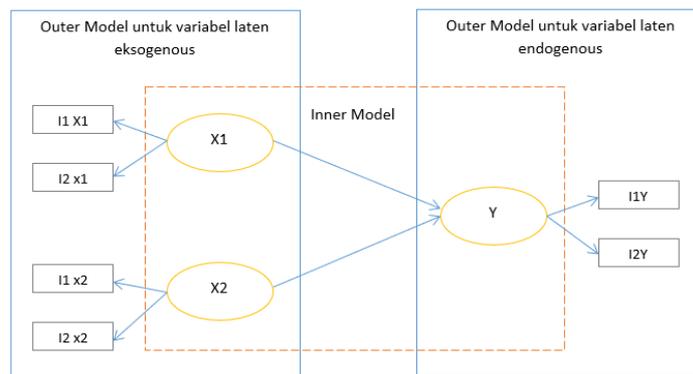
2.5.1 Metode Alternatif SEM dengan *Partial Least Square*

Partial Least Square (PLS) adalah metode alternatif dalam model persamaan struktural. PLS merupakan pendekatan modeling yang halus untuk SEM dengan tidak ada asumsi tentang distribusi data. Model PLS digunakan ketika lemahnya dasar teori yang mendukung perancangan model dan ketika model teori yang digunakan kompleks. PLS juga dapat digunakan dengan jumlah sampel yang kecil (30 – 100 sampel), asumsi distribusi non-parametrik (tidak harus memenuhi syarat normalitas data), dapat bekerja baik dengan skala pertanyaan ordinal maupun binari dan indikator per konstruknya bisa hanya satu ataupun banyak.

Terkait tujuan dan keperluan penelitian ini maka metode PLS dirasa lebih tepat digunakan dibandingkan dengan pendekatan SEM lainnya (*covariance-based SEM*). CB-SEM (*covariance-based SEM*) memproduksi matriks kovarian tanpa berfokus pada varian yang dijelaskan. Sedangkan PLS-SEM meminimalkan *error term* dan memaksimalkan nilai-nilai R^2 dari konstruk endogen.

PLS *path model* terdiri dari dua element seperti yang terlihat pada gambar 2.8

- *Structural model*, menunjukkan hubungan antar konstruk-konstruk
- *Measurement model*, menunjukkan hubungan antara konstruk dan variabel indikator



Gambar 2.9 Model PLS SEM

Pada model struktural biasa disebut sebagai model bagian dalam, semua variabel laten dihubungkan dengan variabel laten lainnya dengan dasar teori substansi. Variabel laten terbagi menjadi dua, yaitu eksogenous dan endogenous. Variabel laten eksogenous merupakan variabel penyebab atau variabel yang tanpa didahului oleh variabel lainnya (variabel laten endogenous). Model pengukuran (model bagian luar) menghubungkan semua variabel manifes atau indikator dengan variabel latennya. Dalam kerangka model PLS, satu variabel indikator hanya dapat dihubungkan dengan satu variabel laten. Variabel indikator yang dihubungkan dengan satu variabel laten disebut sebagai suatu blok. Suatu blok harus berisi minimum satu indikator.

2.7 Penelitian Terdahulu

Nasron & Ratnaningrum (2015), menganalisis keberhasilan sistem *e-payment* dalam pembayaran rekening listrik yang pengujian keberhasilannya mengacu pada model DeLone dan McLean yang diperbaharui (2003). Dari hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dan tidak berpengaruh terhadap intensitas pemakaian. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akan tetapi tidak berpengaruh terhadap intensitas pemakaian. Intensitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan manfaat individual. Dan kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat individual, tetapi tidak berpengaruh terhadap intensitas pemakaian.

Iivari (2005) melakukan penelitian dengan judul “*An Empirical Test of the Delone-McLean Model of Information System Success*”, hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas sistem persepsian berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan, kualitas informasi persepsian berpengaruh terhadap kepuasan pengguna namun tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan dan dampak individu serta penggunaan aktual berpengaruh terhadap kepuasan pengguna namun tidak berpengaruh terhadap dampak individu.

Budiwati & Kurniasih (2014) melakukan studi untuk menganalisa faktor-faktor yang memengaruhi kesukses *mobile banking* (m-banking) di Bank Permata Surakarta, Indonesia dengan menggunakan Model Keberhasilan Informasi Delone dan McLean. Sampel penelitian ini sebanyak 200 responden nasabah bank Permata dan melakukan analisa data menggunakan SEM melalui program AMOS versi 18. Hasil penelitian Budiwati & Kurniasih didapatkan menemukan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan namun berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan dan manfaat bersih, penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih, serta manfaat bersih tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna.

Bari (2011) melakukan penelitian studi empiris terhadap Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone dan McLean tentang analisa faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan *mobile banking*. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) sebagai metode dalam pengolahan data penelitian. Dari hasil penelitian yang dilakukan Bari didapatkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna namun tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*, kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna namun tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*, penggunaan memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih *mobile banking* tetapi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan dan

manfaat bersih *mobile banking*, manfaat bersih memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* namun tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

Salim (2014) melakukan penelitian tentang analisis keberhasilan sistem informasi Perpustakaan Senayan dengan pendekatan Model Delone dan McLean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisa korelasi *product moment pearson*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dan penggunaan, kualitas sistem dan kepuasan pengguna, kualitas informasi dan penggunaan, kualitas informasi dan kepuasan pengguna, kualitas layanan dan penggunaan, kualitas layanan dan kepuasan pengguna, penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan dan manfaat bersih, serta kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang mengaplikasikan layanan *FINTECH PAYMENT* di Indonesia. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dengan metode yang tepat dapat mewakili dan menggambarkan populasi sebenarnya. Sampel penelitian ini adalah pengguna dari teknologi sistem informasi *FINTECH PAYMENT* yang berada di DKI Jakarta.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan pendekatan *non probabilitas* dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan sampel dengan *purposive sampling* dilakukan berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dapat berupa pertimbangan (*judgment*) tertentu atau jatah (*quota*) (Jogiyanto, 2007). Kriteria yang telah ditetapkan untuk penelitian ini, yaitu: pengguna teknologi sistem informasi *FINTECH PAYMENT* (m-payment) dan berdomisili di DKI Jakarta.

Dalam penentuan jumlah sampel minimum, Barclay, Higgins & Thompson (1995) dalam (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014) menyarankan ide aturan 10 kali lipat sebagai berikut:

- 10 kali jumlah indikator formatif terbanyak yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk
- 10 kali jumlah jalur struktural terbesar yang diarahkan pada konstruksi tertentu dalam model struktural

Aturan ini sama dengan mengatakan bahwa ukuran sampel minimum harus 10 kali jumlah maksimum panah yang menunjuk pada variabel laten dalam model path PLS. Menurut Roscoe dalam (Sugiyono, 2010), ukuran sampel

penelitian lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

Penentuan jumlah sampel minimum penelitian ini berdasarkan pada teori diatas, yaitu:

- 10 kali jumlah indikator formatif terbanyak, $n = 10 \times 7 = 70$ sampel
- 10 kali jumlah jalur structural yang diarahkan pada konstruksi, $n = 10 \times 9 = 90$ sampel
- Ukuran sampel penelitian yang dapat diambil berada pada range $30 \leq s \leq 500$ subjek yang dapat dipenuhi oleh populasi

3.1.2 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan enam variabel yaitu variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kegunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Masing-masing variabel telah ditetapkan indikator (dalam tabel 3.1) agar dapat mengukur faktor yang memengaruhi keberhasilan *FINTECH PAYMENT* yang diamati dengan menggunakan kuesioner yang berisi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.

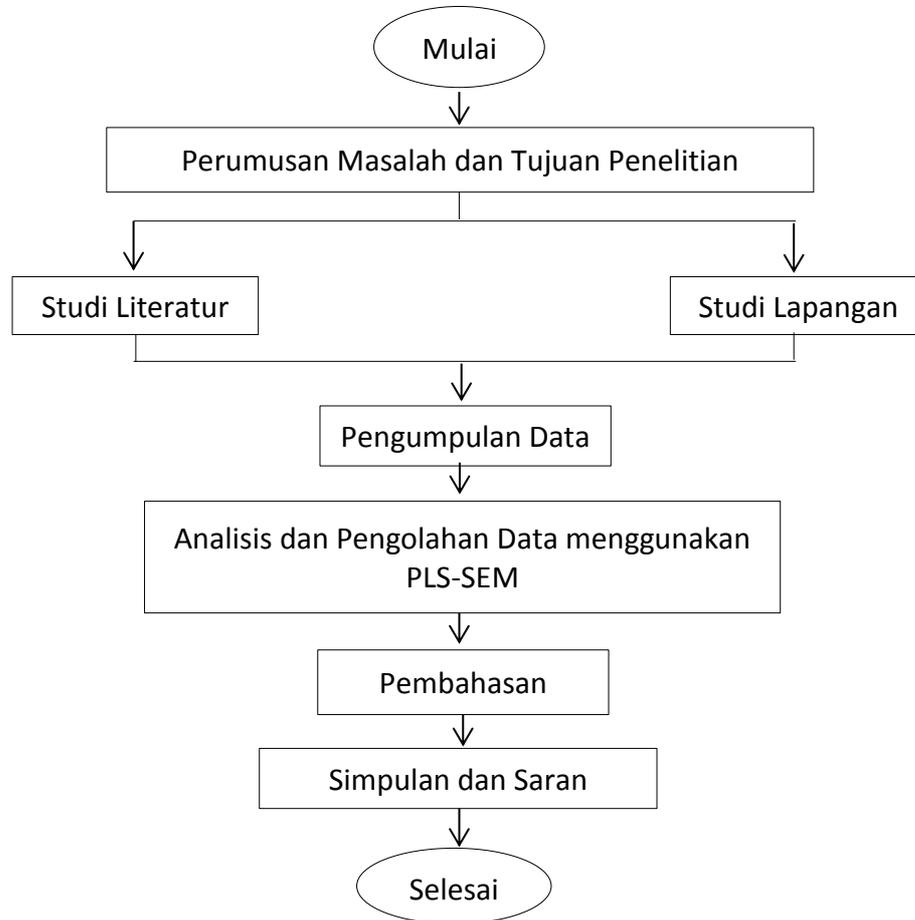
Tabel 3.1 Indikator Penelitian

Variabel	Indikator
Kualitas Sistem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyaman akses (<i>convinience of access</i>) 2. Ketersediaan 3. Kesesuaian 4. Waktu respon (<i>respon time</i>)
Kualitas Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akurasi (<i>accuracy</i>) 2. Kelengkapan (<i>completeness</i>) 3. Relevan (<i>relevance</i>) 4. Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) 5. Mudah dimengerti
Kualitas Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan (<i>assurance</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Kecepatan respon (<i>system responsiveness</i>)
Penggunaan (<i>Use</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Frekuensi penggunaan
Kepuasan Pengguna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan menyeluruh

	<ol style="list-style-type: none">2. Kepuasan harapan pengguna akan tampilan sistem3. Pengalaman dalam menggunakan sistem
Manfaat Bersih	<ol style="list-style-type: none">1. Efisiensi2. Efektivitas

3.2 Diagram Alir Penelitian

Tahapan proses penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

3.3 Uraian Diagram Alir

3.3.1 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Tahap awal yang dilakukan dalam penelitian yaitu menetapkan masalah yang akan dibahas. Setelah masalah diketahui dan ditetapkan, selanjutnya dilakukan penentuan tujuan penelitian yang berkaitan dengan masalah agar didapatkan solusi atas permasalahan yang sudah peneliti tetapkan.

3.3.2 Studi Pendahuluan

Masalah yang ditemukan diteliti lebih lanjut agar peneliti lebih memahami dan menguasai lingkup masalah yang akan diteliti. Studi pendahuluan terdiri dari studi literatur dan studi lapangan.

- Studi literatur

Studi literatur dilakukan agar peneliti mengetahui lebih dalam terkait permasalahan yang akan diteliti sehingga dapat membangun kerangka pemikiran yang tepat. Dalam melakukan suatu penelitian harus didasari dengan landasan teori yang kuat terkait permasalahan yang diteliti agar penelitian yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan. Landasan teori dapat bersumber dari buku, jurnal, *website*, penelitian terdahulu, dan lainnya.

- Studi lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, dimana hal ini bertujuan untuk memahami dan mengetahui yang terjadi di dunia nyata sesuai dengan hasil literatur masalah.

3.3.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan ketika studi lapangan. Pengumpulan data dilakukan untuk pengadaaan data-data yang dibutuhkan untuk keperluan penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang berasal langsung dari sumber data melalui wawancara atau kuesioner. Pengumpulan data primer akan dilakukan melalui survey dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner atau angket yang disebar kepada sampel atau responden. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dengan mempelajari artikel yang berhubungan dengan materi penelitian ini.

Studi lapangan dilakukan dengan menggunakan metode survey penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan *FINTECH PAYMENT* DKI Jakarta. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan dan/atau pernyataan tertulis kepada responden penelitian (Sugiyono, 2010). Butir-butir pertanyaan dan/atau pernyataan pada kuesioner penelitian ini diperoleh dari hasil studi pustaka terkait keberhasilan teknologi sistem informasi *FINTECH PAYMENT*. Kuesioner penelitian ini dibagi

menjadi dua bagian. Bagian pertama meliputi data deskripsi responden yang diminta untuk mengisi kuesioner, sedangkan bagian kedua berisi item-item pertanyaan dari masing-masing variabel penelitian.

Peneliti menggunakan lima skala Likert dalam menilai pertanyaan dan/atau pernyataan dalam kuesioner. Kriteria jawaban responden akan seperti sebagai berikut:

- Skala 1 menunjukkan respon sangat tidak setuju
- Skala 2 menunjukkan respon tidak setuju
- Skala 3 menunjukkan respon netral
- Skala 4 menunjukkan respon setuju
- Skala 5 menunjukkan respon sangat setuju

3.3.4 Pengolahan Data dan Analisis dengan PLS

Analisis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. SEM-PLS lebih bersifat *predictive model* dan tidak didasarkan pada banyak asumsi. PLS dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten, dan menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif.

Analisis dengan PLS memiliki tiga model analisis, yaitu *inner model* yang menggambarkan hubungan antar variabel laten, *outer model* yang menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan variabel indikator, dan pengujian hipotesis.

a. Inner Model

Inner model (*inner relation*, *structural model*, dan *substantive theory*) dievaluasi dengan menggunakan koefisien determinasi (R^2). Penilaian model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* setiap variabel laten. Perubahan nilai *R-square* digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen, apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2008). Nilai R^2 sebesar 0.67 memiliki indikasi bahwa model dikategorikan baik. Nilai R^2 0,33 indikasi model

dikategori moderat, dan $<0,33$ mengindikasikan bahwa model dikategorikan lemah.

b. *Outer Model*

Outer model biasa disebut sebagai *outer relation* atau *measurement model*. Evaluasi model pengukuran dilakukan dengan uji *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

- *Convergent validity* digunakan untuk mengukur besarnya korelasi antara variabel laten dengan variabel indikator pada model pengukuran reflektif. Evaluasi ini dinilai berdasarkan korelasi antara nilai item (*component score*) dengan *construct score*. Suatu korelasi dikatakan memenuhi syarat *convergent validity* apabila nilai *outer loading* adalah 0,708 atau lebih besar. Metode lain yang dapat digunakan untuk menilai *convergent validity* adalah dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE). *Convergent validity* dikatakan tercapai apabila nilai AVE lebih besar dari 0,5. Nilai AVE lebih besar dari 0,5 dapat diindikasikan bahwa, rata-rata, konstruk menjelaskan lebih dari setengah variansi indikatornya.
- *Discriminant validity* dapat dihitung berdasarkan nilai *cross loading* dari variabel indikator terhadap masing-masing variabel latennya. *Discriminant validity* menyiratkan bahwa konstruk adalah unik dan menggambarkan fenomena yang tidak diwakili oleh konstruk lain dalam model. Untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan memeriksa *cross loading* dari variabel indikator terhadap masing-masing variabel latennya. Nilai *cross loading* konstruk terkait harus lebih besar dari semua nilai *cross loading* konstruk lain.
- *Composite reliability* digunakan untuk mengevaluasi konsistensi internal. Terdapat dua macam indikator ukuran dalam *composite reliability* yaitu berdasarkan nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach's alpha*. Suatu konstruk dikatakan *reliable* apabila

memiliki nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,7.

c. Pengujian Hipotesis

Uji signifikansi atau hipotesis bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (variabel laten eksogen) terhadap variabel terikat (variabel laten endogen). Nilai signifikansi dapat diperoleh dengan menggunakan teknik bootstrapping yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone. Uji statistik yang digunakan untuk uji hipotesis adalah uji T. Hipotesis di tolak apabila $|t_{\text{statistik}}| > t_{\text{tabel}}$ atau $p\text{-value} < \alpha$. Pengaruh antar variabel dianggap signifikan pada tingkat α 5% jika nilai $t_{\text{statistik}}$ dibandingkan nilai t_{tabel} adalah $\geq 1,96$.

3.3.5 Pembahasan

Pada tahap ini peneliti melakukan pembahasan terhadap hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan. Pembahasan penelitian dalam bentuk uraian dan mengatasi permasalahan/tujuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa.

3.3.6 Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah melakukan penarikan kesimpulan hasil analisis dari keseluruhan kegiatan penelitian yang akan menjawab tujuan dari penelitian ini. Saran juga diberikan sehingga dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan layanan *FINTECH PAYMENT*.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah semua pengguna layanan m-payment yang berdomisili di DKI Jakarta. Kuesioner disebar secara online kepada responden dimana diisi oleh sebanyak 178 responden. Data kuesioner yang dapat diolah hanya sebanyak 154 responden karena ada beberapa jawaban yang tidak sesuai dengan penelitian ini.

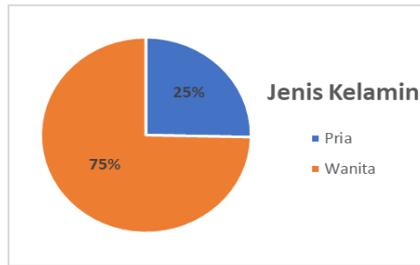
Analisis data kuesioner menggunakan software alternatif SEM yaitu SmartPLS. Metode *Partial Least Square* (PLS) digunakan pada penelitian yang tidak didasari oleh banyak asumsi, data tidak harus berdistribusi normal, dan ukuran sample tidak harus besar. Metode PLS dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori dan juga untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. Sifat dan ciri-ciri data penelitian ini sesuai dengan syarat penggunaan metode PLS sehingga digunakanlah SmartPLS sebagai software untuk analisa penelitian. Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang memengaruhi keberhasilan *FINTECH PAYMENT* di DKI Jakarta.

4.1 Demografi Responden

Karakteristik responden diuraikan berdasarkan variabel demografi yang meliputi jenis kelamin, usia, domisili, pekerjaan, dan pendapatan perbulan.

4.1.1 Jenis Kelamin

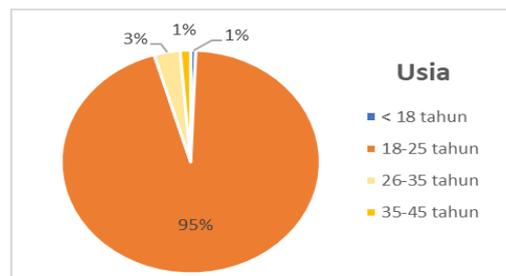
Berdasarkan Gambar 4.1 terlihat bahwa responden perempuan dominan dibandingkan dengan laki-laki. Sebanyak 75% responden berjenis kelamin wanita (115 orang), sedangkan laki-laki sebanyak 25% (39 orang).



Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden

4.1.2 Usia

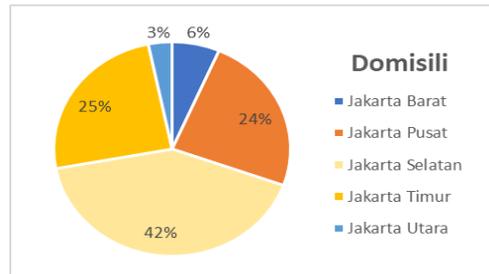
Berdasarkan usia, responden dibagi kedalam empat kelompok, yaitu dibawah 18 tahun, 18 – 25 tahun, 26 – 35 tahun, dan 35 – 45 tahun. Dari data diperoleh usia responden dibawah 18 tahun sebanyak 1 orang (1%), 18 – 25 tahun sebanyak 146 orang (95%), 26 – 35 tahun sebanyak 5 orang (3%), dan 35 – 45 tahun sebanyak 2 orang (1%) seperti yang terlihat pada gambar 4.2.



Gambar 4.2 Usia Responden

4.1.3 Domisili

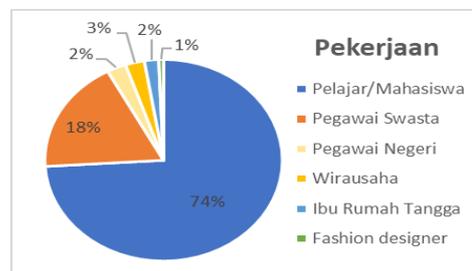
Sesuai dengan tujuan penelitian maka target respon yang dituju pada penyebaran kuesioner adalah yang berdomisili di DKI Jakarta. Responden penelitian ini dominan berdomisili di Jakarta Selatan. Sesuai dengan gambar 4.3 maka persebaran domisili respon penelitian ini adalah sebagai berikut, 42% responden (64 orang) berdomisili di Jakarta selatan, 24% responden (37 orang) berdomisili di Jakarta Pusat, 25% (38 orang) responden berdomisili di Jakarta Timur, 6% (10 orang) responden berdomisili di Jakarta Barat, dan 3% (5 orang) responden berdomisili di Jakarta Utara.



Gambar 4.3 Domisili Responden

4.1.4 Pekerjaan

Seperti yang terlihat pada gambar 4.4, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara umum layanan *FINTECH PAYMENT* banyak digunakan oleh kalangan pelajar/mahasiswa. Hasil dari data kuesioner didapatkan sebanyak 74% pengguna layanan m-payment pada hasil survei ini adalah pelajar/mahasiswa, 18% responden bekerja sebagai pegawai swasta, 3% responden bekerja sebagai wirausaha, 2% responden bekerja sebagai pegawai negeri, 2% responden bekerja sebagai ibu rumah tangga dan sisanya 1% berkerja sebagai fashion designer.

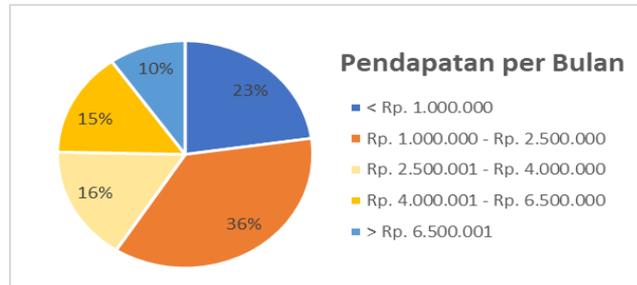


Gambar 4.4 Pekerjaan Responden

4.1.5 Pendapatan per bulan

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar, pendapatan per bulan responden terbagi kedalam lima kelompok, yaitu dibawah Rp 1.000.000, Rp 1.000.001 – Rp 2.500.000, Rp 2.500.001 – Rp 4.000.000, Rp 4.000.001 – Rp 6.500.000, dan diatas Rp 6.500.000. Hasil dari seluruh kuesioner menunjukkan bahwa sebanyak 35% pendapatan responden per bulan berada di range Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000, sebanyak 23% responden memiliki pendapatan dibawah Rp 1.000.00 per bulan, sebanyak 17% memiliki pendapatan per bulan dalam range Rp

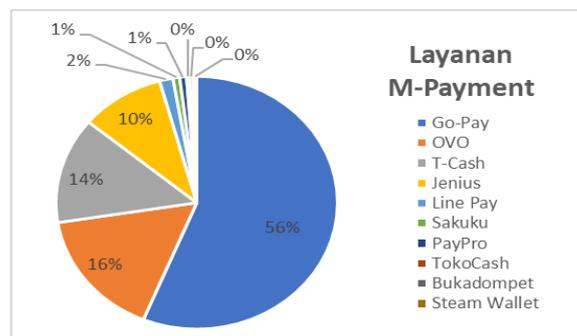
4.000.001 – Rp 6.500.000, sebanyak 14% memiliki pendapatan per bulan dalam range Rp 2.500.001 – Rp 4.000.000, dan sebanyak 11% memiliki pendapatan per bulan diatas Rp 6.000.001.



Gambar 4.5 Pendapatan per Bulan Responden

4.2 Gambaran Penggunaan Layanan FINTECH PAYMENT Responden

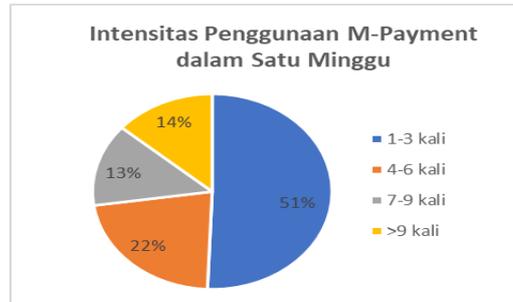
Pada pertanyaan ini responden dapat memilih lebih dari satu jawaban. Berdasarkan hasil survei, pada gambar 4.6 diketahui bahwa penggunaan Go-Pay sebagai layanan m-payment mendominasi sebesar 56% dari total keseluruhan layanan m-payment yang digunakan. Layanan m-payment yang juga banyak digunakan adalah OVO (16%), T-Cash (14%) dan Jenius (10%). Layanan m-payment yang sedikit digunakan oleh responden adalah Line Pay (2%), Pay Pro (1%), Sakuku (1%), TokoCash (0,4%), BukaDompot (0,4%) dan SteamWallet (0,4%). Secara umum dapat disimpulkan bahwa layanan *FINTECH PAYMENT* yang banyak digunakan adalah Go-Pay.



Gambar 4.6 Layanan FINTECH PAYMENT (M-Payment) yang Digunakan Responden

Setelah mengetahui layanan m-payment yang digunakan, peneliti juga mengamati intensitas penggunaan layanan m-payment responden dalam kurun

waktu satu minggu. Sebanyak 51 % responden menggunakan layanan m-payment 1-3 kali dalam satu minggu, 22% responden menggunakan layanan m-payment 4-6 kali dalam satu minggu, 14% responden menggunakan layanan m-payment lebih dari 9 kali dalam satu minggu, dan 13% responden menggunakan layanan m-payment 7-9 kali dalam satu minggu.



Gambar 4.7 Intensitas Penggunaan M-Payment Responden dalam Satu Minggu

4.3 Pengolahan Data

Pengolahan data penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan program SmartPLS versi 3.0. Analisis dengan PLS memiliki tiga model analisis, yaitu *inner model* yang menggambarkan hubungan antar variabel laten, *outer model* yang menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan variabel indikator, dan pengujian hipotesis.

4.3.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran dilakukan dengan uji *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*. *Convergent validity* digunakan untuk mengukur besarnya korelasi antara variabel laten dengan variabel indikator pada model pengukuran reflektif. Evaluasi ini dinilai berdasarkan korelasi antara nilai item (*component score*) dengan *construct score*. Suatu korelasi dikatakan memenuhi syarat *convergent validity* apabila nilai *outer loading* adalah 0,708 atau lebih besar.

Konstruk	Indikator	Outer Loading	Kesimpulan
Kualitas Informasi	IQ_1	0.714	Valid
	IQ_2	0.864	Valid
	IQ_3	0.869	Valid
	IQ_4	0.856	Valid
	IQ_5	0.833	Valid
	IQ_6	0.816	Valid
Kualitas Layanan	SeQ_1	0.891	Valid
	SeQ_2	0.856	Valid
	SeQ_3	0.819	Valid
	SeQ_4	0.734	Valid
	SeQ_5	0.749	Valid
Kualitas Sistem	SyQ_1	0.78	Valid
	SyQ_2	0.781	Valid
	SyQ_3	0.73	Valid
	SyQ_4	0.735	Valid
	SyQ_5	0.806	Valid
	SyQ_6	0.829	Valid
	SyQ_7	0.776	Valid
Kepuasan Pengguna	US_1	0.794	Valid
	US_2	0.853	Valid
	US_3	0.864	Valid
	US_4	0.828	Valid
Penggunaan	U_1	1	Valid
Manfaat Bersih	NB_1	0.859	Valid
	NB_2	0.82	Valid
	NB_3	0.881	Valid
	NB_4	0.836	Valid

Sumber: Data diolah dengan PLS

Keterangan: IQ = Kualitas Informasi, SeQ = Kualitas Layanan, SyQ = Kualitas Sistem, US = Kepuasan Pengguna, U = Penggunaan dan NB = Manfaat Bersih

Tabel 4.1 Hasil *Outer Loading*

Hasil pengolahan dengan menggunakan program SmartPLS dapat dilihat pada Tabel 4.1. Semua nilai korelasi antara konstruk/variable laten dengan variabel indikaor diatas 0,708 atau telah memenuhi syarat penilaian *convergen validity*. Metode lain yang dapat digunakan untuk menilai *convergen validity* adalah dengan melihat nilai *average variance extracted* (AVE). Nilai AVE Berdasarkan pada tabel 4.2, semua konstruk dalam instrumen penelitian ini memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,5. Nilai AVE lebih besar dari 0,5 dapat diindikasikan bahwa, rata-rata, konstruk menjelaskan lebih dari setengah variansi indikatornya. Berdasarkan hasil uji *convergen validity* yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa konstruk dan indikator adalah valid.

Konstruk	AVE
Information Quality	0.684
ServiceQuality	0.659
SystemQuality	0.604
Use	1
UserSatisfaction	0.697
NetBenefit	0.721

Sumber: Data diolah dengan PLS

Tabel 4.2 Hasil AVE Instrumen Penelitian

Discriminant validity menyiratkan bahwa konstruk adalah unik dan menggambarkan fenomena yang tidak diwakili oleh konstruk lain dalam model. Untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan memeriksa *cross loading* dari variabel indikator terhadap masing-masing variabel latennya. Nilai *cross loading* konstruk terkait harus lebih besar dari semua nilai *cross loading* konstruk lain. Seperti yang terlihat pada tabel 4.3, bahwa semua nilai *cross loading* kostruk yang dituju oleh variabel indikator lebih besar dibandingkan dengan nilai konstruk lainnya.

Konstruk	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
IQ_1	0.714	0.49	0.581	0.578	0.234	0.598
IQ_2	0.864	0.533	0.652	0.698	0.299	0.684
IQ_3	0.869	0.577	0.683	0.702	0.301	0.671
IQ_4	0.856	0.628	0.65	0.745	0.347	0.6
IQ_5	0.833	0.613	0.676	0.742	0.321	0.631
IQ_6	0.816	0.605	0.678	0.653	0.279	0.623
NB_1	0.551	0.859	0.518	0.534	0.341	0.649
NB_2	0.584	0.82	0.614	0.557	0.322	0.622
NB_3	0.591	0.881	0.643	0.629	0.37	0.582
NB_4	0.63	0.836	0.629	0.721	0.441	0.645
SeQ_1	0.674	0.658	0.891	0.62	0.316	0.619
SeQ_2	0.623	0.614	0.856	0.669	0.298	0.559
SeQ_3	0.676	0.681	0.819	0.718	0.383	0.614
SeQ_4	0.565	0.414	0.734	0.563	0.168	0.509
SeQ_5	0.657	0.467	0.749	0.579	0.281	0.607
SyQ_1	0.597	0.574	0.497	0.78	0.588	0.592
SyQ_2	0.552	0.568	0.535	0.781	0.456	0.542
SyQ_3	0.58	0.507	0.582	0.73	0.21	0.473
SyQ_4	0.682	0.511	0.585	0.735	0.335	0.552
SyQ_5	0.761	0.566	0.682	0.806	0.404	0.614
SyQ_6	0.719	0.575	0.726	0.829	0.315	0.612
SyQ_7	0.633	0.604	0.653	0.776	0.452	0.545
US_1	0.652	0.503	0.534	0.534	0.249	0.794
US_2	0.666	0.684	0.638	0.664	0.386	0.853
US_3	0.682	0.627	0.642	0.63	0.353	0.864
US_4	0.567	0.633	0.582	0.587	0.379	0.828
U_1	0.36	0.435	0.364	0.524	1	0.412

Sumber: Data diolah dengan PLS

Keterangan: IQ = Kualitas Informasi, SeQ = Kualitas Layanan, SyQ = Kualitas Sistem, US = Kepuasan Pengguna, U = Penggunaan dan NB = Manfaat Bersih

Tabel 4.3 Hasil Cross Loading Instrumen Penelitian

Uji ketiga dalam model pengukuran adalah *composite reliability*. *Composite reliability* untuk mengevaluasi konsistensi internal. Suatu konstruk dikatakan *reliable* apabila memiliki nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,7. Pada tabel 4.4 terlihat bahwa semua konstruk memenuhi syarat *composite reliability*. Semua konstruk memiliki nilai *composite*

dan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,7. Menurut Nunally dan Bernstein (1994) dalam (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014) menyatakan bahwa nilai diantara 0,7 dan 0,9 dapat dinyatakan memuaskan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua instrument penelitian ini layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Information Quality	0.906	0.928
Service Quality	0.869	0.906
System Quality	0.891	0.914
Use	1	1
User Satisfaction	0.855	0.902
Net Benefit	0.871	0.912

Sumber: Data diolah dengan PLS

Tabel 4.4 Hasil *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

4.3.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Parameter yang digunakan pada tahap evaluasi model struktural adalah *R-square* (R^2). Perubahan nilai *R-square* digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Semakin tinggi nilai *R-square* maka semakin baik model prediksi yang diajukan. Hasil *R-square* dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 4.5.

Konstruk	R Square
Use	0.293
User Satisfaction	0.642
Net Benefit	0.564

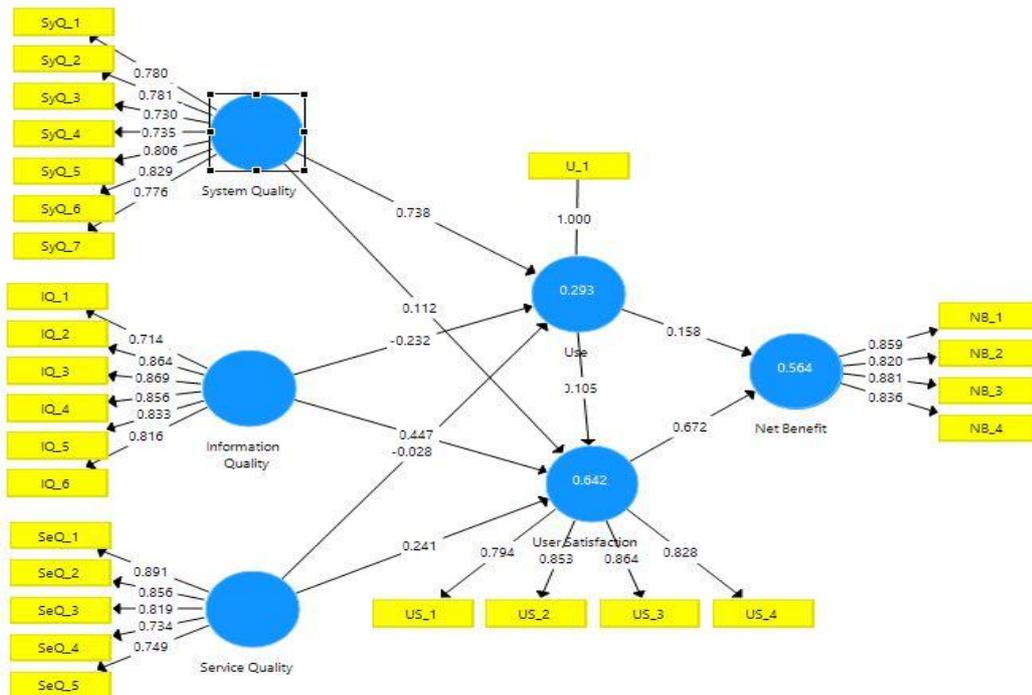
Sumber: Data diolah dengan PLS

Tabel 4.5 Hasil *R-square* (R^2)

Berdasarkan tabel 4.5, menunjukkan bahwa nilai R^2 konstruk penggunaan (*use*) pada model sistem informasi m-payment adalah 0,293. Hasil tersebut menggambarkan bahwa konstruk penggunaan dapat dijelaskan oleh konstruk kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sebesar 29,3% sedangkan sisanya 70,7% dijelaskan oleh konstruk lain diluar dari model penelitian yang diajukan. Nilai R^2 konstruk kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada model sistem informasi m-payment adalah 0,642. Hasil tersebut menggambarkan bahwa konstruk kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh konstruk kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sebesar 64,2% sedangkan sisanya 35,8% dijelaskan oleh konstruk lain diluar dari model penelitian yang diajukan. Nilai R^2

konstruk manfaat bersih (*net benefit*) pada model sistem informasi m-payment adalah 0,564. Hasil tersebut menggambarkan bahwa konstruk manfaat bersih dapat dijelaskan oleh konstruk penggunaan dan kepuasan pengguna sebesar 56,4% sedangkan sisanya 43,6% dijelaskan oleh konstruk lain diluar dari model penelitian yang diajukan. Hasil evaluasi *inner model* dengan program SmartPLS adalah sebagai berikut:

Gambar 4.8 Evaluasi Inner Model



Sumber: Data diolah dengan PLS

Keterangan: IQ = Kualitas Informasi, SeQ = Kualitas Layanan, SyQ = Kualitas Sistem, US = Kepuasan Pengguna, U = Penggunaan dan NB = Manfaat Bersih

4.3.3 Penguji Hipotesis dan Pembahasan Hasil

Dalam program Smart PLS pengujian statistik setiap hipotesis dilakukan dengan simulasi yaitu dengan metode *bootstrap*. Pengujian dengan *bootstrap*

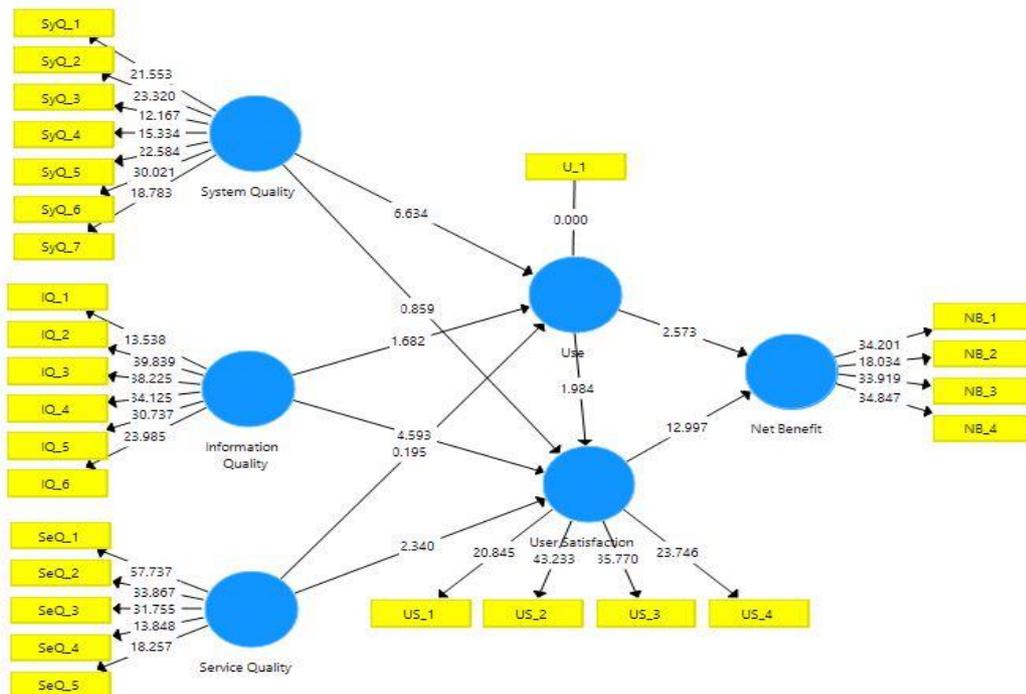
dilakukan untuk meminimalkan permasalahan ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian analisis dengan *bootstrapping* seperti pada gambar 4.2.

Hipotesis	Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
H1	SystemQuality -> Use	0.738	0.747	0.111	6.634	0
H2	SystemQuality -> UserSatisfaction	0.112	0.117	0.13	0.859	0.391
H3	Information Quality -> Use	-0.232	-0.219	0.138	1.682	0.093
H4	Information Quality -> UserSatisfaction	0.447	0.446	0.097	4.593	0
H5	ServiceQuality -> Use	-0.028	-0.044	0.142	0.195	0.845
H6	ServiceQuality -> UserSatisfaction	0.241	0.241	0.103	2.34	0.02
H7	Use -> NetBenefit	0.158	0.16	0.061	2.573	0.01
H8	Use -> UserSatisfaction	0.105	0.102	0.053	1.984	0.048
H9	UserSatisfaction -> NetBenefit	0.672	0.675	0.052	12.997	0

Sumber: Data diolah dengan PLS

Tabel 4.6 Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian terhadap sembilan hipotesis yang telah dilakukan, terdapat enam hipotesis yang diterima dan tiga hipotesis yang ditolak. Enam hipotesis yang diterima ialah H1, H4, H6, H7, H8, dan H9 sedangkan tiga hipotesis yang ditolak ialah H2, H3, dan H5. Penelitian ini membuktikan bahwa konstruk kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi m-payment tetapi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi m-payment, konstruk kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi m-payment tetapi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi m-payment, konstruk kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi m-payment tetapi tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi m-payment, konstruk penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih sistem informasi m-payment, dan konstruk kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih m-payment. Berikut adalah gambar hasil *output bootstrapping* dari penelitian yang dilakukan:



Sumber: Data diolah dengan PLS

Keterangan: IQ = Kualitas Informasi, SeQ = Kualitas Layanan, SyQ = Kualitas Sistem, US = Kepuasan Pengguna, U = Penggunaan dan NB = Manfaat Bersih

Gambar 4.9 Output Bootstrapping

- **Hipotesis 1 (Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan)**

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.6, hasil pengujian hipotesis pertama antara konstruk kualitas sistem dengan penggunaan memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0,738 dengan nilai *t statistic* sebesar 6,634. Nilai koefisien jalur sebesar 0,738 memiliki arti hubungan kedua konstruk adalah positif dan nilai *t statistic* lebih besar dari 1,96 memiliki arti kedua konstruk memiliki hubungan yang signifikan. Penelitian ini menerima hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem m-payment yang baik akan menyebabkan pengguna mengulangi penggunaan akan sistem m-payment secara terus-menerus.

Hasil penelitian ini mendukung hasil model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean (2003) yang menemukan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan

sistem informasi. Hasil tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian Delone dan McLean (1992) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas sistem memiliki dampak yang signifikan terhadap penggunaan dan hasil penelitian Salim (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan pengguna. Jika kualitas sistem informasi baik maka pengguna akan mengulangi penggunaan sistem tersebut di masa mendatang. Sebaliknya, penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Bari (2011) dan penelitian Nasron & Ratnaningrum (2015) yang menemukan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi *mobile banking*. Ada kemungkinan yang menyebabkan perbedaan tersebut adalah objek dan daerah penelitian yang berbeda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem m-payment yang baik dapat dilihat dari kenyamanan, ketersediaan, kesesuaian, dan waktu respon. Jika pengguna merasakan semua hal tersebut maka akan menyebabkan pengguna untuk melakukan pemakaian kembali sistem sehingga intensitas penggunaan sistem m-payment meningkat.

- **Hipotesis 2 (Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna)**

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.6, hasil pengujian hipotesis kedua antara konstruk kualitas sistem dengan kepuasan pengguna memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0,112 dengan nilai *t statistic* sebesar 0,859. Nilai koefisien jalur sebesar 0,112 memiliki arti hubungan kedua konstruk adalah positif dan nilai *t statistic* lebih kecil dari 1,96 memiliki arti kedua konstruk memiliki hubungan yang tidak signifikan. Penelitian ini tidak mendukung hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang rendah akan memengaruhi rendahnya tingkat kepuasan pengguna. Jika kualitas sistem tidak handal maka pengguna sangatlah mungkin merasa tidak nyaman dalam menggunakan sistem informasi m-payment yang dapat mengakibatkan pengguna tidak puas terhadap sistem m-payment.

Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian Delone dan McLean (1992) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas sistem memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut juga tidak konsisten dengan hasil penelitian terdahulu Nasron & Ratnaningrum (2015), Salim (2014) dan Bari (2011) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan sikap yang muncul dari diri pengguna setelah berinteraksi dengan sistem. Kepuasan setiap individu akan suatu sistem berbeda-beda, ada yang merasa tidak puas, ada yang merasa puas, dan ada yang merasa sangat puas terhadap suatu sistem. Perbedaan tingkat kepuasan terjadi karena adanya perbedaan harapan pengguna dengan kenyataan saat berinteraksi dengan sistem. Kemampuan individu pengguna dalam mengoperasikan dan menguasai suatu sistem menentukan manfaat yang akan diperolehnya, dimana hal ini berpengaruh terhadap kepuasan pengguna itu sendiri.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem informasi m-payment yang baik belum tentu memengaruhi peningkatan kepuasan pengguna sistem m-payment tersebut. Berdasarkan pernyataan konstruk kualitas sistem yang terdiri dari 7 pertanyaan mewakili 5 indikator diperoleh hasil bahwa ketersediaan merupakan prediktor yang lemah terhadap kepuasan pengguna sistem informasi m-payment. Layanan m-payment harus memperbaiki ketersediaan kualitas sistem m-payment.

- **Hipotesis 3 (Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan)**

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.6, hasil pengujian hipotesis ketiga antara konstruk kualitas informasi dengan penggunaan memiliki nilai *original sample estimate* sebesar -0,232 dengan nilai *t statistic* sebesar 1,682. Nilai koefisien jalur sebesar -0,232 memiliki arti hubungan kedua konstruk adalah negatif dan nilai *t statistic* lebih kecil dari 1,96 memiliki arti kedua konstruk memiliki hubungan yang tidak signifikan. Penelitian ini tidak mendukung hipotesis 3 (H3) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hasil ini menunjukkan

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bari (2011) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak memengaruhi pengguna. Tidak demikian dengan penelitian yang dilakukan Delone dan McLean (1992 & 2003) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap penggunaan. Hasil tersebut juga tidak konsisten dengan hasil penelitian Nasron & Ratnaningrum (2015) dan Salim (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan penggunaan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan m-payment tidak berpengaruh meningkatkan penggunaan m-payment tersebut. Hal ini didukung oleh data lapangan hasil pengisian kuesioner oleh responden. Berdasarkan respon pada pernyataan konstruk kualitas informasi yang terdiri dari enam pernyataan yang mewakili indikator akurasi, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu, dan kemudahan dimengerti, didapatkan hasil bahwa indikator akurasi merupakan prediktor yang lemah diantara indikator kualitas informasi lainnya terhadap penggunaan sistem informasi. Layanan m-payment perlu meningkatkan akurasi informasi yang dihasilkannya tanpa ada kesalahan keluaran informasi. *Output* informasi yang akurat tanpa adanya kesalahan dari sistem informasi m-payment akan membuat pengguna percaya dan nyaman dalam menggunakan m-payment tersebut sehingga tercipta penggunaan kembali oleh pengguna dimasa yang akan datang.

- **Hipotesis 4 (Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna)**

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.6, hasil pengujian hipotesis keempat antara konstruk kualitas informasi dengan kepuasan pengguna memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0,447 dengan nilai *t statistic* sebesar 4,593. Nilai *original sample estimate* sebesar 0,447 memiliki arti hubungan kedua konstruk adalah positif dan nilai *t statistic* lebih besar dari 1,96 memiliki arti kedua konstruk memiliki hubungan yang signifikan. Penelitian ini menerima hipotesis 4 (H4) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan. Hasil ini menunjukkan bahwa

semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan m-payment akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna dalam menggunakan m-payment.

Hasil penelitian ini mendukung hasil model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean (2003) yang menemukan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Hasil tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian Delone dan McLean (1992) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Demikian pula dengan hasil penelitian Nasron & Ratnaningrum (2015), Bari (2011) dan Salim (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan rasa atau sikap yang muncul dari dalam diri pengguna setelah adanya interaksi dengan sistem. Kepuasan pengguna dapat terjadi ketika harapan informasi yang diperoleh oleh pengguna telah terpenuhi. Jika kualitas sistem informasi yang dihasilkan baik maka pengguna akan merasa puas akan sistem tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi m-payment yang baik dapat dilihat dari akurasi, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu, dan kemudahan dimengerti. Jika pengguna merasakan semua hal tersebut maka pengguna akan merasa semakin puas terhadap kualitas informasi m-payment.

- **Hipotesis 5 (Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan)**

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.6, hasil pengujian hipotesis kelima antara konstruk kualitas layanan dengan penggunaan memiliki nilai *original sample estimate* sebesar -0,028 dengan nilai *t statistic* sebesar 0,195. Nilai koefisien jalur sebesar -0,028 memiliki arti hubungan kedua konstruk adalah negatif dan nilai *t statistic* lebih kecil dari 1,96 memiliki arti kedua konstruk memiliki hubungan yang tidak signifikan. Penelitian ini tidak mendukung hipotesis 5 (H5) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan m-payment yang semakin baik tidak akan menimbulkan dan meningkatkan penggunaan suatu sistem informasi.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Salim (2011) yang menyatakan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan penggunaan. Demikian pula tidak konsisten model penelitian Delone dan McLean (2003) yang menyatakan kualitas layanan mempunyai dampak yang signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Apabila kualitas layanan yang diberikan rendah maka pengguna akan merasa kurang nyaman dalam menggunakan layanan m-payment, hal tersebut akan menyebabkan pengguna enggan menggunakan layanan m-payment dan intensitas penggunaan pun berkurang. Namun, jika masing-masing indikator penilaian kualitas layanan bernilai tinggi maka sangat memungkinkan pengguna akan menggunakan kembali suatu sistem informasi m-payment secara terus-menerus.

Berdasarkan data lapangan dari pengisian kuesioner oleh responden didapatkan hasil bahwa prediktor yang harus ditingkatkan adalah kehandalan (*reliability*) kualitas layanan m-payment. Layanan m-payment harus mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik saat ini dan meningkatkan lagi kualitas layanan yang masih kurang, yaitu kehandalan agar sistem sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna m-payment.

- **Hipotesis 6 (Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna)**

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.6, hasil pengujian hipotesis keenam antara konstruk kualitas layanan dengan kepuasan pengguna memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0,241 dengan nilai *t statistic* sebesar 2,34. Nilai koefisien jalur sebesar 0,241 memiliki arti hubungan kedua konstruk adalah positif dan nilai *t statistic* lebih besar dari 1,96 memiliki arti hubungan kedua konstruk signifikan. Penelitian ini menerima hipotesis 6 (H6) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan m-payment yang semakin baik akan menimbulkan dan meningkatkan rasa puas pada pengguna yang telah berinteraksi dengan sistem.

Hasil penelitian ini mendukung model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean (2003) yang menemukan bahwa kualitas

layanan merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Hasil tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian Delone dan McLean (1992) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Demikian pula dengan hasil penelitian Salim (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Jika kualitas layanan yang diberikan suatu sistem baik maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat. Kualitas layanan yang baik akan membuat pengguna merasa nyaman saat menggunakan suatu sistem informasi. Rasa nyaman dalam hal ini terkait dengan keamanan, kehandalan, dan kecepatan respon. Hal ini didukung oleh data lapangan hasil pengisian kuesioner oleh responden.

Berdasarkan respon pada pernyataan konstruk kualitas layanan yang terdiri dari 5 pernyataan, terlihat bahwa semua indikator memiliki nilai yang cukup baik. Diindikasikan bahwa pengguna telah merasa puas dengan kebutuhan yang diberikan oleh sistem informasi m-payment. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan m-payment yang baik dapat dilihat dari keamanan, kehandalan, dan kecepatan respon sistem informasi m-payment itu sendiri. Jika pengguna merasakan semua hal tersebut maka pengguna akan merasa semakin puas terhadap layanan sistem informasi m-payment.

- **Hipotesis 7 (Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna)**

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.6, hasil pengujian hipotesis ketujuh antara konstruk penggunaan dengan kepuasan pengguna memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0,105 dengan nilai *t statistic* sebesar 1,98. Nilai koefisien jalur sebesar 0,105 memiliki arti hubungan kedua konstruk adalah positif dan nilai *t statistic* lebih besar dari 1,96 memiliki arti hubungan kedua konstruk ialah signifikan. Penelitian ini menerima hipotesis 7 (H7) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin sering pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi maka menandakan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan sistem tersebut

Hasil penelitian ini mendukung hasil model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean (2003) yang menunjukkan hasil penelitian bahwa konstruk penggunaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Demikian pula dengan hasil penelitian Salim (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara penggunaan dengan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan rasa atau sikap yang muncul dari dalam diri pengguna setelah adanya interaksi dengan sistem. Namun, hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Nasron & Ratnaningrum (2015). Tingkat kepuasan berbeda-beda, ada yang tidak puas, puas dan sangat puas. Hubungan yang ada antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna adalah searah. Jika intensitas penggunaan sistem informasi meningkat maka berarti ada peningkatan kepuasan pengguna akan sistem tersebut.

- **Hipotesis 8 (Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih)**

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.6, hasil pengujian hipotesis kedelapan antara konstruk penggunaan dengan manfaat bersih memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0,158 dengan nilai *t statistic* sebesar 2,573. Nilai koefisien jalur sebesar 0,158 memiliki arti hubungan kedua konstruk adalah positif dan nilai *t statistic* lebih besar dari 1,96 memiliki arti hubungan kedua konstruk ialah signifikan. Penelitian ini menerima hipotesis 8 (H8) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem yang dilihat dari intensitas penggunaan memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja individu. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya Salim (2014).

Salim (2014) mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara penggunaan dengan manfaat bersih. Hasil penelitian ini mendukung model keberhasilan informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean (2003). Namun, penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang

dilakukan oleh Nasron & Ratnaningrum (2015) dan Bari (2011). Hasil penelitian ini mengindikasikan sering atau tidaknya pengguna menggunakan sistem informasi m-payment memberikan pengaruh yang positif dan signifikan bagi individu maupun kelompok yang menggunakannya. Karena jika pengguna hanya menggunakan sistem dengan intensitas yang sedikit dapat diindikasikan bahwa sistem tersebut tidak membawa manfaat bagi pengguna.

- **Hipotesis 9 (Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih)**

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.6, hasil pengujian hipotesis kesembilan antara konstruk kepuasan pengguna dengan manfaat bersih memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0,672 dengan nilai *t statistic* sebesar 12.997. Nilai koefisien jalur sebesar 0,672 memiliki arti hubungan kedua konstruk adalah positif dan nilai *t statistic* lebih besar dari 1,96 memiliki arti hubungan kedua konstruk ialah signifikan. Penelitian ini menerima hipotesis 9 (H9) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Penerimaan hipotesis ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem informasi m-payment yang rendah maka rendah juga nilai manfaat bersih yang didapatkan pengguna. Namun jika kepuasan pengguna tinggi maka dapat diartikan bahwa manfaat bersih yang didapatkan pengguna juga tinggi.

Hasil penelitian ini mendukung model keberhasilan informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean (2003). Hasil tersebut juga sesuai dengan penelitian Delone dan McLean (1992) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan penentu yang signifikan bagi individu maupun organisasi (manfaat bersih). Hasil serupa juga ditunjukkan pada penelitian Nasron & Ratnaningrum (2015), Salim (2014) dan Bari (2011) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih.

Hubungan antara kedua konstruk adalah signifikan. Hal ini memberikan implikasi bahwa sistem informasi m-payment yang diterapkan saat ini telah memberikan kepuasan baik kepuasan secara menyeluruh, kepuasan harapan, dan kepuasan pengalaman serta memberikan manfaat bagi penggunanya. Manfaat

yang dirasakan oleh pengguna dengan adanya layanan m-payment ini mampu mengefisiensi biaya dan waktu transaksi pembayaran serta merupakan media yang saat ini paling efektif untuk melakukan transaksi pembayaran.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan terhadap 154 pengguna *FINTECH PAYMENT* di DKI Jakarta untuk menganalisis faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan *FINTECH PAYMENT* dengan menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean (2003). Peneliti menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan *software* SmartPLS versi 3 untuk menguji hipotesis yang diajukan. Adapun kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Pada penerapan model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean (2003) terhadap *FINTECH PAYMENT*, didapatkan hasil bahwa kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) adalah prediktor positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dengan demikian dapat dinyatakan jika kualitas dari informasi dan layanan yang diberikan semakin baik akan meningkatkan kepuasan pengguna *FINTECH PAYMENT*.
2. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan (*use*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang dapat mengindikasikan bahwa semakin sering pengguna menggunakan *FINTECH PAYMENT*, maka menandakan pelanggan sangat puas dengan teknologi sistem informasi yang digunakannya. Kemudian adanya pengaruh positif dan signifikan penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang menjelaskan jika semakin sering *customer* menggunakan layanan *FINTECH PAYMENT*, maka semakin banyak manfaat yang akan didapatkan oleh pengguna.
3. Kemudian adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) bisa menjelaskan bahwa pengguna merasa puas dengan teknologi sistem informasi *FINTECH PAYMENT* yang mereka gunakan karena pengguna tersebut mendapatkan manfaat dari penggunaan m-payment.
4. Kualitas sistem (*system quality*) tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini terjadi karena

pengguna merasa kualitas sistem *FINTECH PAYMENT* yang selama ini digunakan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga kualitas sistem yang dihasilkan sistem informasi m-payment belum bisa memberikan kepuasan pada penggunanya.

5. Kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) tidak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan (*use*). Hal ini kemungkinan terjadi karena sebagian besar sampel/responden bukan pengguna aktif layanan *FINTECH PAYMENT* sehingga tidak adanya pengaruh antara kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*). Kualitas informasi yang diberikan tidak menjadi prediktor yang kuat pengguna akan menggunakan sistem informasi m-payment dengan intensitas yang tinggi. Kualitas layanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pengguna namun hal tersebut tidak menjadi prediktor bahwa pengguna akan semakin sering dalam menggunakan sistem informasi m-payment.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka peneliti memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan indikator pengukuran pada setiap konstruk sehingga hasil yang didapatkan akan lebih baik.
2. Ruang lingkup penelitian diperluas, tidak hanya terbatas pada pengguna *FINTECH PAYMENT* di DKI Jakarta.
3. Kepada penyedia layanan *mobile paymen* berdasarkan hasil penelitian ini untuk dapat meningkatkan kualitas sistem yang diberikan karena secara signifikan sangat memengaruhi intensitas penggunaan *FINTECH PAYMENT* oleh pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, H. (2018). *FINTECH PAYMENT in Indoneia: Race to Big Data Domination*. Jakarta: MDI Ventures and Mandiri Sekuritas.
- Bailey, J., & Pearson, S. (1983). Development of Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 530-545.
- Bari, R. F. (2011). *Analisis Faktor Keberhasilan Mobile Banking (M-Banking) : Studi Empiris Terhadap Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone and McLean*. Surakarta: Badan Penerbitan Universitas Sebelas Maret.
- Budiwati, C., & Kurniasih, L. (2014). Analysis of Mobile Banking Success Using a Respecification of Delone and McLean Information System Model (Case Study at Permata Bank, Surakarta, Indonesia).
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information System Success: The Quest for the Development Variable. *Information System Research*, 3, 60-95.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean of Information System Success: A Ten-Year Update. *Management Information System*, 19, 9-30.
- Dewan, S., & Chen, L.-d. (2015). *FINTECH PAYMENT Adoption in The US: A Cross-Industry Cross-Platform Solution*. Omaha: Creighton University.
- Dewi, Trenggana, & Untoro. (2013). Pemerataan Produk dan Resiko Pembayaran Bergerak (FINTECH PAYMENT) dalam Sistem Pembayaran di Indonesia. *Working Paper Bank Indonesia*.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling, Method Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. America: SAGE Publication, Inc.
- Hoofnagle, Chris Jay, Urban, Jennifer M, & Su Li. (2012). *FINTECH PAYMENT: Consumer Benefits and New Privacy Concerns*. BCLT Research Paper.
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the Delone-McLean Model of Information System Success. *The Data Base for Advances in Information System*, 36.

- IOSCO Research Report on Financial Technologies*. (2017, February). Dipetik April 22, 2018, dari International Organization of Securities Commissions: <http://www.iosco.org.library.pubdocs.pdf/IOSCOPD554.pdf>
- Jogiyanto. (2007). *Model Keberhasilan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Millward, S. (2014). *id.techinasia*. Dipetik April 29, 2018, dari Indonesia diproyeksikan lampau 100 juta Pengguna Smartphone di 2018, keempat di dunia: <http://www.id.techinasia.com/jumlah-pengguna-smartphone-di-indonesia-2018/>
- Naron, M., & Ratnaningrum. (t.thn.). Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean yang Diperbarui Pada Sistem E-payment Rekening Listrik. *Syariah Paper Accounting FEB UMS*.
- Nicoletti, B. (2017). *The Future of FinTech: Integrating Finance and Technology in Financial Services*. Switzerland: Springer Nature.
- Paunov, C., & Vickery, G. (2006). Online Payment System for E-commerce Organization for Economic Co-operation and Development (OECD).
- Phillips, J. (2002). *Application of Statistic in Educational Research*. Dipetik May 23, 2018, dari <http://peoplelearn.homestead.com/MULTOVARIATE/Module13FACTOR3.html>
- Puspita, V. D. (2017). *Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Loyalitas dan Kualitas Kerja Karyawan PT. Braja Mukti Cakra*. Jakarta: Badan Penerbit Universitas Bakrie.
- Salim, M. I. (2014). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan dengan Pendekatan Model Delone dan McLean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta*. Yogyakarta: Badan Penerbitan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sitoresmi, S. (2013). *Efektivitas Sistem Informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor!) pada Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4)*. Jakarta: Badan Penerbitan Universitas Indonesia.
- Smart Card Alliance. (2008). *Proximity FINTECH PAYMENT Business Scenarios; Research Report on Stakeholder Perspectives*. Smart Card Alliance.
- Statsita : The Statistic Portal*. (2018). Dipetik April 14, 2018, dari FinTech Indonesia: <https://www.statista.com/outlook/295/120/fintech/indonesia>

Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

World Economic Forum. (2015). Dipetik April 21, 2018, dari The Future of Financial Service; How Disruptive Innovations are Reshaping The Way Financial Services are Structure, Prvisioned, and Consumed: http://www3.weforum.org/WEF_The_future_of_financial_services.pdf

Wu, & Wang. (2006). Measuring KMS Success: A Respection of The DeLone and McLean's Models. *Information and Management*, 728-739.

LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER

Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan FINTECH PAYMENT dengan Menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone dan McLean (*D&M IS Success Model*)

Selamat Pagi/Siang/Malam

Perkenalkan saya Dynda Puspa Pramedia, mahasiswi Teknik Industri Universitas Bakrie. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Penelitian dengan judul " Analisis Faktor Faktor Keberhasilan FINTECH PAYMENT dengan menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone dan McLean". Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan bantuan Anda untuk mengisi kuesioner ini seobjektif mungkin sesuai dengan kenyataan. Dalam kuesioner ini terdapat 2 bagian yang waktu pengisiannya sekitar 5 menit.

Adapun data yang diberikan dalam kuesioner ini dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Jika ada pertanyaan terkait penelitian ini dapat menghubungi saya melalui email: dynda.pramedia@gmail.com
Atas waktu dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.
Selamat mengisi kuesioner :)

*** Required**

1. Saya bersedia menjadi responden penelitian ini *

Ya

Data Responden

Isi dan pilihlah jawaban yang Anda anggap sesuai

2. Nama * _____

3. Jenis kelamin *

- Pria
 Wanita

4. Usia *

- < 18 tahun
 18-25 tahun
 26-35 tahun
 35-45 tahun
 Other: _____

5. Domisili *

- Jakarta Pusat
 Jakarta Utara
 Jakarta Timur
 Jakarta Selatan
 Jakarta Barat
 Kep. Seribu

6. Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga
- Other: _____

7. Pendapatan per bulan *

- < Rp. 1.000.000
- Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000
- Rp. 2.500.001 - Rp. 4.000.000
- Rp. 4.000.001 - Rp. 6.500.000
- > Rp. 6.500.001

FINTECH PAYMENT (m-payment)

M-Payment merupakan sistem pembayaran dengan menggunakan *mobile phone* atau ponsel sebagai sarana untuk melaksanakan dan mengkonfirmasi pembayaran.

8. Layanan m-payment yang sering Anda gunakan *

- Go-Pay
- T-Cash
- OVO
- PayPro
- Jenius
- Sakuku
- Line Pay
- Other: _____

9. Berapa kali dalam seminggu Anda menggunakan layanan m-payment? *

- 1-3 kali
- 4-6 kali
- 7-9 kali
- >9 kali

Daftar Pertanyaan

Pilihlah jawaban yang Anda anggap sesuai. Jawaban pada bagian ini menggunakan 5 Skala Likert

yang penjelasannya sebagai berikut,

Skala 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Skala 2 : Tidak Setuju (TS)

Skala 3 : Netral (N)

Skala 4 : Setuju (S)

Skala 5 : Sangat Setuju (SS)

10. Saya sangat sering menggunakan layanan m-payment dalam satu minggu terakhir *

1 2 3 4 5
STS ○ ○ ○ ○ ○ SS

11. Mudah menemukan kebutuhan saya pada layanan FINTECH PAYMENT (M-Payment) *

1 2 3 4 5
STS ○ ○ ○ ○ ○ SS

12. Dapat dengan mudah menggunakan M-Payment tanpa memerlukan usaha/upaya yang banyak *

1 2 3 4 5

STS SS

13. M-Payment dapat diakses kapanpun dan dimanapun *

1 2 3 4 5

STS SS

14. Menu dan fitur dalam layanan M-Payment jelas serta mudah dipahami *

1 2 3 4 5

STS SS

15. Fitur pada M-Payment sudah lengkap, sehingga membantu dalam melakukan transaksi pembayaran *

1 2 3 4 5

STS SS

16. Sistem M-Payment mampu merespon dengan cepat permintaan pengguna akan informasi yang dibutuhkan *

1 2 3 4 5

STS SS

17. Layanan M-Payment saat ini sudah merupakan media yang ideal dalam transaksi pembayaran *

1 2 3 4 5

STS SS

18. Informasi pada sistem m-payment sangat akurat dan bebas dari kesalahan *

1 2 3 4 5

STS SS

19. Informasi pada sistem m-payment lengkap sesuai kebutuhan *

1 2 3 4 5

STS SS

20. Informasi yang ditampilkan pada sistem m-payment cukup relevan *

1 2 3 4 5

STS SS

21. Informasi pada sistem m-payment disajikan secara tepat waktu *

1 2 3 4 5

STS SS

22. Informasi yang ditampilkan m-payment mudah dipahami pengguna *

1 2 3 4 5

STS SS

23. Struktur informasi yang diberikan m-payment mudah diikuti/dibaca dengan jelas oleh pengguna *

1 2 3 4 5

STS SS

24. **Saya merasa yakin/percaya dengan layanan m-payment ***

1 2 3 4 5

STS SS

25. **Saya merasa aman melakukan transaksi menggunakan m-payment ***

1 2 3 4 5

STS SS

26. **M-Payment mampu memenuhi layanan yang dijanjikan (mudah, aman, dan cepat) ***

1 2 3 4 5

STS SS

27. **Layanan m-payment selalu tersedia untuk melakukan transaksi ***

1 2 3 4 5

STS SS

28. **M-payment memberikan respon yang cepat pada permintaan atau keluhan pengguna ***

1 2 3 4 5

STS SS

29. **Tampilan m-payment memenuhi harapan saya ***

1 2 3 4 5

STS SS

30. **Secara keseluruhan saya puas melakukan transaksi dengan m-payment ***

1 2 3 4 5

STS SS

31. **Saya mempunyai pengalaman yang sangat baik/menyenangkan dalam melakukan transaksi dengan m-payment ***

1 2 3 4 5

STS SS

32. **Saya akan merkomendasikan sistem m-payment kepada pengguna lainnya ***

1 2 3 4 5

STS SS

33. **M-Payment memberikan manfaat efisiensi waktu pembayaran (cepat) ***

1 2 3 4 5

STS SS

34. **M-Payment memberikan manfaat efisiensi biaya transaksi pembayaran ***

1 2 3 4 5

STS SS

35. **M-Payment membantu saya secara efektif dalam transaksi pembayaran ***

1 2 3 4 5

STS SS

36. **Saya merasa layanan m-payment memberikan banyak manfaat bagi saya ***

1 2 3 4 5

STS SS

LAMPIRAN

Lampiran 2 SmartPLS Report

Final Result Algorithm

Path Coefficients

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
Information Quality					-0,232	0,447
Net Benefit						
Service Quality					-0,028	0,241
System Quality					0,738	0,112
Use		0,158				0,105
User Satisfaction		0,672				

Indirect Effects

Total Indirect Effects

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
Information Quality		0,247				-0,024
Net Benefit						
Service Quality		0,156				-0,003
System Quality		0,244				0,078
Use		0,071				
User Satisfaction						

Specific Indirect Effects

	Specific Indirect Effects
Information Quality -> Use -> Net Benefit	-0,037
Service Quality -> Use -> Net Benefit	-0,004
System Quality -> Use -> Net Benefit	0,117
Information Quality -> User Satisfaction -> Net Benefit	0,300
Service Quality -> User Satisfaction -> Net Benefit	0,162
System Quality -> User Satisfaction -> Net Benefit	0,075
Information Quality -> Use -> User Satisfaction -> Net Benefit	-0,016
Service Quality -> Use -> User Satisfaction -> Net Benefit	-0,002
System Quality -> Use -> User Satisfaction -> Net Benefit	0,052
Information Quality -> Use -> User Satisfaction	-0,024
Service Quality -> Use -> User Satisfaction	-0,003
System Quality -> Use -> User Satisfaction	0,078

Total Effects

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
Information Quality		0,247			-0,232	0,423
Net Benefit						
Service Quality		0,156			-0,028	0,238
System Quality		0,244			0,738	0,189
Use		0,229				0,105
User Satisfaction		0,672				

Outer Loadings

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
IQ_1	0,714					
IQ_2	0,864					
IQ_3	0,869					
IQ_4	0,856					
IQ_5	0,833					
IQ_6	0,816					
NB_1		0,859				
NB_2		0,820				
NB_3		0,881				
NB_4		0,836				
SeQ_1			0,891			
SeQ_2			0,856			
SeQ_3			0,819			
SeQ_4			0,734			
SeQ_5			0,749			
SyQ_1				0,780		
SyQ_2				0,781		
SyQ_3				0,730		
SyQ_4				0,735		
SyQ_5				0,806		
SyQ_6				0,829		
SyQ_7				0,776		
US_1						0,794
US_2						0,853
US_3						0,864
US_4						0,828
U_1					1,000	

Outer Weights

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
IQ_1	0,184					
IQ_2	0,215					
IQ_3	0,211					
IQ_4	0,199					
IQ_5	0,203					
IQ_6	0,196					
NB_1		0,302				
NB_2		0,289				
NB_3		0,277				
NB_4		0,310				
SeQ_1			0,263			
SeQ_2			0,240			
SeQ_3			0,273			
SeQ_4			0,201			
SeQ_5			0,253			
SyQ_1				0,220		
SyQ_2				0,189		
SyQ_3				0,135		
SyQ_4				0,172		
SyQ_5				0,196		
SyQ_6				0,182		
SyQ_7				0,189		
US_1						0,266
US_2						0,325
US_3						0,312
US_4						0,293
U_1					1,000	

Latent Variable Correlations

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
Information Quality	1,000					
Net Benefit	0,695	1,000				
Service Quality	0,791	0,708	1,000			
System Quality	0,831	0,720	0,779	1,000		
Use	0,360	0,435	0,364	0,524	1,000	
User Satisfaction	0,768	0,737	0,720	0,726	0,412	1,000

Latent Variable Covariances

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
Information Quality	1,000					
Net Benefit	0,695	1,000				
Service Quality	0,791	0,708	1,000			
System Quality	0,831	0,720	0,779	1,000		
Use	0,360	0,435	0,364	0,524	1,000	
User Satisfaction	0,768	0,737	0,720	0,726	0,412	1,000

Quality Criteria

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Net Benefit	0,564	0,559
Use	0,293	0,279
User Satisfaction	0,642	0,632

f Square

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
Information Quality					0,020	0,140
Net Benefit						
Service Quality					0,000	0,053
System Quality					0,208	0,008
Use		0,048				0,022
User Satisfaction		0,861				

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Information Quality	0,906	0,909	0,928	0,684
Net Benefit	0,871	0,872	0,912	0,721
Service Quality	0,869	0,876	0,906	0,659
System Quality	0,891	0,896	0,914	0,604
Use	1,000	1,000	1,000	1,000
User Satisfaction	0,855	0,860	0,902	0,697

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
Information Quality	0,827					
Net Benefit	0,695	0,849				
Service Quality	0,791	0,708	0,812			
System Quality	0,831	0,720	0,779	0,777		
Use	0,360	0,435	0,364	0,524	1,000	
User Satisfaction	0,768	0,737	0,720	0,726	0,412	0,835

Cross Loadings

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
IQ_1	0,714	0,490	0,581	0,578	0,234	0,598
IQ_2	0,864	0,533	0,652	0,698	0,299	0,684
IQ_3	0,869	0,577	0,683	0,702	0,301	0,671
IQ_4	0,856	0,628	0,650	0,745	0,347	0,600
IQ_5	0,833	0,613	0,676	0,742	0,321	0,631
IQ_6	0,816	0,605	0,678	0,653	0,279	0,623
NB_1	0,551	0,859	0,518	0,534	0,341	0,649
NB_2	0,584	0,820	0,614	0,557	0,322	0,622
NB_3	0,591	0,881	0,643	0,629	0,370	0,582
NB_4	0,630	0,836	0,629	0,721	0,441	0,645
SeQ_1	0,674	0,658	0,891	0,620	0,316	0,619
SeQ_2	0,623	0,614	0,856	0,669	0,298	0,559
SeQ_3	0,676	0,681	0,819	0,718	0,383	0,614
SeQ_4	0,565	0,414	0,734	0,563	0,168	0,509
SeQ_5	0,657	0,467	0,749	0,579	0,281	0,607
SyQ_1	0,597	0,574	0,497	0,780	0,588	0,592
SyQ_2	0,552	0,568	0,535	0,781	0,456	0,542
SyQ_3	0,580	0,507	0,582	0,730	0,210	0,473
SyQ_4	0,682	0,511	0,585	0,735	0,335	0,552
SyQ_5	0,761	0,566	0,682	0,806	0,404	0,614
SyQ_6	0,719	0,575	0,726	0,829	0,315	0,612
SyQ_7	0,633	0,604	0,653	0,776	0,452	0,545
US_1	0,652	0,503	0,534	0,534	0,249	0,794
US_2	0,666	0,684	0,638	0,664	0,386	0,853
US_3	0,682	0,627	0,642	0,630	0,353	0,864
US_4	0,567	0,633	0,582	0,587	0,379	0,828
U_1	0,360	0,435	0,364	0,524	1,000	0,412

Final Result Bootstrapping

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Information Quality -> Use	-0,232	-0,219	0,138	1,682	0,093
Information Quality -> User Satisfaction	0,447	0,446	0,097	4,593	0,000
Service Quality -> Use	-0,028	-0,044	0,142	0,195	0,845
Service Quality -> User Satisfaction	0,241	0,241	0,103	2,340	0,020
System Quality -> Use	0,738	0,747	0,111	6,634	0,000
System Quality -> User Satisfaction	0,112	0,117	0,130	0,859	0,391
Use -> Net Benefit	0,158	0,160	0,061	2,573	0,010
Use -> User Satisfaction	0,105	0,102	0,053	1,984	0,048
User Satisfaction -> Net Benefit	0,672	0,675	0,052	12,997	0,000

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Information Quality -> Use	-0,232	-0,219	-0,503	0,034
Information Quality -> User Satisfaction	0,447	0,446	0,255	0,633
Service Quality -> Use	-0,028	-0,044	-0,310	0,201
Service Quality -> User Satisfaction	0,241	0,241	0,029	0,432
System Quality -> Use	0,738	0,747	0,529	0,969
System Quality -> User Satisfaction	0,112	0,117	-0,146	0,369
Use -> Net Benefit	0,158	0,160	0,043	0,280
Use -> User Satisfaction	0,105	0,102	0,003	0,202
User Satisfaction -> Net Benefit	0,672	0,675	0,560	0,766

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Information Quality -> Use	-0,232	-0,219	0,013	-0,517	0,011
Information Quality -> User Satisfaction	0,447	0,446	-0,001	0,271	0,641
Service Quality -> Use	-0,028	-0,044	-0,016	-0,292	0,212
Service Quality -> User Satisfaction	0,241	0,241	0,000	0,044	0,437
System Quality -> Use	0,738	0,747	0,008	0,490	0,937
System Quality -> User Satisfaction	0,112	0,117	0,005	-0,167	0,348
Use -> Net Benefit	0,158	0,160	0,001	0,043	0,280
Use -> User Satisfaction	0,105	0,102	-0,003	0,007	0,210
User Satisfaction -> Net Benefit	0,672	0,675	0,003	0,547	0,763

