

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN *MOBILE PAYMENT*
DI DKI JAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL DELONE DAN MCLEAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik**



Dynda Puspa Pramedia

1142003004


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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Dynda Puspa Pramedia

NIM : 1142003004

Tanda Tangan : 

Tanggal : 6 Agustus 2018




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dynda Puspa Pramedia
NIM : 1142003004
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Faktor Kesuksesan *Mobile Payment*
di DKI Jakarta Dengan Menggunakan Model
Delone dan McLean

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Rizal Silalahi, M.B.A ()
Penguji 1 : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng ()
Penguji 2 : Tri Susanto, S.E., M.T. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 6 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

Penulisan tugas akhir ini telah banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun pengalaman yang mungkin belum penulis dapatkan selama berada di bangku perkuliahan. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapatkan banyak bantuan, saran, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, yaitu kepada:

1. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Bapak Ir. Esa Haruman Wiraatmaja, M.Sc.Eng, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
3. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
4. Bapak Ir. Rizal Silalahi, M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan sabar membimbing penulis dalam pembuatan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie yang telah membimbing dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan, informasi dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir.
6. Keluarga penulis yang selalu memberikan motivasi yang luar biasa baik lahir maupun batin, serta doa yang tiada henti untuk penulis agar senantiasa sehat, selamat dan sukses.

7. Aulia Ardan yang walaupun jauh namun selalu ada memberi semangat, saran dan membantu kelancaran pengerjaan tugas akhir ini serta selalu dengan senang hati mendengar keluh kesah penulis.
8. Verina Dwi Rahma Puspita selaku kakak tingkat di Universitas Bakrie yang dengan sabat membantu dan mengajarkan saya penggunaan program PLS dan yang selalu menyediakan waktu untuk konsul *online*.
9. Ni Luh Hartati Wulandari, Grace Angel, Ulvie Maharani, dan teman-teman tersayang mahasiswa/i Program Sudi Teknik Industri angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan dorongan, kebahagiaan serta masukkan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir.
10. Semua responden penelitian yang telah mau meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian tugas akhir ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah disebutkan diatas karena atas bantuan pihak-pihak tersebut, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 6 Agustus 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dynda Puspa Pramedia
NIM : 1142003004
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif kualitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“ANALISIS FAKTOR KESUKESAN *MOBILE PAYMENT*
DI DKI JAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL DELONE DAN MCLEAN”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 6 Agustus 2018

Yang menyatakan



(Dynda Puspa Pramedia)

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN *MOBILE PAYMENT*
DI DKI JAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL DELONE DAN MCLEAN**

Dynda Puspa Pramedia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kesuksesan *mobile payment* di DKI Jakarta dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (*D&M IS Success Model*). Jenis data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari kuesioner yang disebarakan 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 *mobile payment*, (2) kualitas sistem memiliki hubungan positif namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile payment*, (3) kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile payment*, (4) kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki hubungan negatif dan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile payment*, (5) penggunaan *mobile payment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih dari *mobile payment*, (6) kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih dari *mobile payment*

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

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN *MOBILE PAYMENT*
DI DKI JAKARTA DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL DELONE DAN MCLEAN**

Dynda Puspa Pramedia

ABSTRACT

The purpose of this study to analyze the success factors of mobile payment in DKI Jakarta with 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 mobile payment, (2) system quality has a positive relationship but no significant effect on mobile payment user satisfaction, (3) information quality and service quality has a positive and significant effect on mobile payment user satisfaction, (4) information quality and service quality has a negative relationship and has no significant effect on the use of mobile payment, (5) the use of mobile payment has a positive and significant effect to user satisfaction and net benefit of mobile payment, (6) user satisfaction has a positive and significant effect to the net benefit of mobile payment.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 <i>Financial Technology</i>	9
2.2 <i>FinTech Payment</i>	11
2.3 <i>Mobile Payment</i>	14
2.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi	18
2.5 Hipotesis	26
2.6 <i>Structural Equation Modeling</i> (Model Persamaan Struktural)	28
2.6.1 Metode Alternatif SEM dengan <i>Partial Least Square</i>	29
2.7 Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Objek Penelitian	33
3.1.1 Populasi dan Sampel	33

3.1.2 Variabel Penelitian	34
3.2 Diagram Alir Penelitian.....	36
3.3 Uraian Diagram Alir.....	36
3.3.1 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian	36
3.3.2 Studi Pendahuluan	37
3.3.3 Pengumpulan Data	37
3.3.4 Pengolahan Data dan Analisis dengan PLS	38
3.3.5 Pembahasan.....	40
3.3.6 Kesimpulan dan Saran	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Demografi Responden.....	41
4.1.1 Jenis Kelamin.....	41
4.1.2 Usia	42
4.1.3 Domisili.....	42
4.1.4 Pekerjaan.....	42
4.1.5 Pendapatan per bulan	43
4.2 Gambaran Penggunaan Layanan Mobile Payment Responden.....	44
4.3 Pengolahan Data.....	45
4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	45
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	48
4.3.3 Penguji Hipotesis dan Pembahasan Hasil	49
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.....	9
Gambar 2.2 Ekosistem Stakeholder <i>M-Payment</i>	15
Gambar 2.3 Penetrasi Pertumbuhan Pengguna <i>Smartphone</i> Tahun 2015-2017 .	17
Gambar 2.4 <i>Mobile Payment Launch Timeline</i>	17
Gambar 2.5 Kategori-Kategori Kesuksesan Sitem Informasi.....	19
Gambar 2.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean (1992)	20
Gambar 2.7 <i>DeLone and McLean IS Success Model</i> (2003)	21
Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 2.9 Model PLS SEM	29
Gambar 3.1 Diagram Alir	36
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	41
Gambar 4.2 Usia Responden.....	42
Gambar 4.3 Domisili Responden	42
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden	43
Gambar 4.5 Pendapatan per Bulan Responden	43
Gambar 4.6 Layanan <i>Mobile Payment</i> (M-Payment) yang Digunakan Responden	44
Gambar 4.7 Intensitas Penggunaan M-Payment Responden dalam Satu Minggu..	44
Gambar 4.8 Evaluasi <i>Inner Model</i>	49
Gambar 4.9 <i>Output Bootstraping</i>	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan SEM dengan Metode Statistik Lainnya	28
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	34
Tabel 4.1 Hasil <i>Outer Loading</i>	45
Tabel 4.2 Hasil AVE Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 4.3 Hasil <i>Cross Loading</i> Instrumen Penelitian	47
Tabel 4.4 Hasil <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	47
Tabel 4.5 Hasil <i>R-square</i> (R^2).....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Hipotesis	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	65
Lampiran 2 SmartPLS Report.....	70

