

Pengaruh Kualitas Sistem *Digital Payment* dan Kualitas Informasi *Digital Payment* terhadap Kepuasan Pengguna

Giovani, Magnaz Lestira Oktaroza
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Akuntansi
Universitas Islam Bandung
Jl. Tamansari No.1 Bandung, Indonesia
giovanigio015@gmail.com, ira.santoz@gmail.com

Abstract—This study examines whether the quality of the digital payment system and the quality of digital payment information have an influence on user satisfaction. The method used is descriptive and verification with a sample of food SMEs digital payment users in the city of Bandung. The data obtained are 190 respondents using convenience sampling technique which is then analyzed using multiple regression analysis. The results showed that the quality of the digital payment system and the quality of digital payment information had a positive and significant effect on user satisfaction.

Keywords—*Quality of Digital Payment System, Quality of Digital Payment Information, User Satisfaction.*

Abstrak—Penelitian ini menguji apakah Kualitas Sistem Digital Payment dan Kualitas Informasi Digital Payment memiliki pengaruh atas Kepuasan Pengguna. Metode yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan sampel UMKM makanan pengguna digital payment di Kota Bandung. Data yang diperoleh adalah 190 responden dengan menggunakan teknik convenience sampling yang kemudian di analisis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem digital payment dan kualitas informasi digital payment berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara positif dan signifikan.

Kata Kunci—*Kualitas Sistem Digital Payment, Kualitas Informasi Digital Payment, Kepuasan pengguna*

I. PENDAHULUAN

Peningkatan cepat teknologi informasi mempengaruhi kemajuan transaksi pembayaran, terutama dalam menjaga keberlangsungan bisnis perusahaan. (Jefry, 2018: 110). Sistem pembayaran adalah salah satu pilar kokohnya stabilitas sistem keuangan sudah berkembang, awalnya menggunakan *cash*, sekarang telah bertransformasi kepada sistem digital payment. (Bank Indonesia, 2008: 2).

Aplikasi *digital payment* yang saat ini sedang marak secara lokal antara lain *OVO*, *Go-Pay*. Penggunaan aplikasi ini adalah untuk bekerja dalam pembayaran di berbagai aktivitas, seperti pembayaran taksi *online*, untuk bayar makanan, untuk bayar tagihan, dan mudah untuk segala bentuk pembayaran dengan menggunakan *digital payment*

Usaha Kecil Menengah (UMKM) didorong untuk mengubah bisnis mereka dari bisnis *offline* ke bisnis *online*.

dan untuk menghadapi *new normal*, maka pelaku usaha diarahkan menuju *go digital* dengan menggunakan *digital payment* (Hartanto, 2020).

Semakin meluasnya jaringan internet, semakin terbukanya kompetisi yang berat, sehingga setiap perusahaan akan berusaha untuk memenuhi pelanggan dengan memahami permintaan, keinginan dan kebutuhan pelanggan, maka dari itu akan menjadi kontribusi yang signifikan bagi perusahaan untuk merencanakan prosedur untuk memenuhi pelanggan (Kotler & Armstrong, 2011: 16).

Kepuasan pengguna sistem *digital payment* adalah reaksi pemakai terhadap *output* sistem informasi (Jogiyanto, 2007: 23). Dalam mengimplementasikan suatu sistem informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (Fendini *et al*, 2014).

Kualitas sistem adalah *hardware* dan *software* yang diantara keduanya berkombinasi dalam sistem informasi (Livari, 2005). Menurut Tumarni (2015) suatu sistem yang efektif dilakukan adalah sistem yang berkinerja baik, artinya sistem tersebut mempunyai kemampuan perangkat keras atau perangkat lunak dalam mendukung sistem dan tidak sulit untuk digunakan.

Keakuratan dari sistem informasi dapat diketahui melalui seberapa baik kualitas informasi yang disajikan. Sebagai daya saing dan untuk keberlangsungan hidup perusahaan, sistem informasi berperan penting dan menjadi nilai kunci untuk menghasilkan informasi yang baik (Sorongan *et al*, 2019). Penting bagi perusahaan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap penggunaan sistem *digital payment*, apakah informasi yang diterapkan sudah baik, berkualitas, dan sesuai harapan. Karena pengguna membutuhkan informasi yang akurat, valid, dan relevan.

Fenomena saat ini, bahwa masih banyak pengguna yang mengeluhkan performa layanan *digital payment*. Ada beberapa yang menjadi penyebab, berdasarkan fakta dilapangan menunjukkan bahwa masih ada kesalahan sistem dimana pengguna mengeluhkan tidak dapat melakukan transfer uang maupun saldo antar-bank, mereka tidak bisa menarik dan menggunakan saldo untuk melakukan transaksi (Stephanie, 2021).

Berdasarkan fenomena, literatur dan penelitian

terdahulu, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem *Digital Payment* dan Kualitas Informasi *Digital Payment* Terhadap Kepuasan Pengguna”.

II. METODOLOGI

Objek penelitian yang digunakan adalah kualitas sistem *digital payment*, kualitas informasi *digital payment*, dan kepuasan pengguna. Metode penelitian menggunakan deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang diperoleh langsung dari responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*.

III. PEMBAHASAN DAN DISKUSI

A. Regresi Linier Berganda

Berikut hasil analisis regresi berganda:

Tabel 1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	3,263	3,513		,929	,354
KSDP	,323	,099	,247	3,252	,001
KIDP	,907	,115	,600	7,911	,000

a. Dependent Variable: KP
 Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 23, 2021

Persamaan regresi linier berganda dapat dijabarkan dari tabel diatas yaitu sebagai berikut:

$$KP = 3,263 + 0,323KSDP + 0,907 KIDP + e$$

1. Nilai konstanta sebesar 3,263 menyatakan apabila kualitas sistem *digital payment* dan kualitas informasi *digital payment* bernilai 0, maka kepuasan pengguna mencapai nilai sebesar 3,263.
2. Koefisien regresi kualitas sistem *digital payment* sebesar 0,323 memiliki arti jika kualitas sistem *digital payment* naik satu tingkat dengan anggapan kualitas informasi *digital payment* konstan, maka kepuasan pengguna meningkat sebesar 0,323.
3. Koefisien regresi kualitas informasi digital payment sebesar 0,907 memiliki arti jika kualitas informasi *digital payment* naik satu tingkat dengan anggapan kualitas sistem *digital payment* konstan, maka kepuasan pengguna meningkat sebesar 0,907.

B. Uji Simultan (Uji F)

Hasil uji simultan (uji F) diperoleh hasil pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Hasil Uji Simultan (Uji F) ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	24905,451	2	12452,726	187,727	,000 ^b
Residual	12404,523	187	66,334		
Total	37309,974	189			

a. Dependent Variable: KP
 b. Predictors: (Constant), KIDP, KSDP
 Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 23, 2021

Berdasarkan hasil pengujian diatas, diperoleh nilai signifikan F sebesar $0,00 < 0,05$, dapat dijelaskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa kualitas sistem *digital payment* dan kualitas informasi *digital payment* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

C. Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil pada tabel berikut ini:

Tabel 3 Hasil Uji Parsial (Uji t) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	3,263	3,513		,929	,354
KSDP	,323	,099	,247	3,252	,001
KIDP	,907	,115	,600	7,911	,000

a. Dependent Variable: KP
 Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 23, 2021

Berdasarkan hasil pengujian diatas, diperoleh nilai signifikan t dari kualitas Sistem *Digital Payment* sebesar $0,001 < 0,05$, dapat dijelaskan bahwa H_0 ditolak atau H_1 diterima artinya kualitas sistem *digital payment* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna.

Nilai dari uji persial (uji t) untuk Kualitas Informasi *Digital Payment* sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_2 diterima artinya kualitas informasi *digital payment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

D. Koefisien Determinasi Simultan (Rsquare)

Hasil analisis Koefisien determinasi simultan (Rsquare) diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Simultan (Rsquare) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 _a	,668	,664	8,14459

a. Predictors: (Constant), KSDP, KIDP

b. Dependent Variable: KP

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 23, 2021

Berdasarkan pada tabel diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi secara simultan (rsquare) sebesar 0,668 atau dalam persentase yaitu 66,8%. Menunjukkan bahwa kepuasan pengguna mampu dipengaruhi oleh kualitas sistem *digital payment* dan kualitas informasi *digital payment* dengan total kontribusi 66,8%, sedangkan sisanya 33,2% merupakan pengaruh atau kontribusi dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Koefisien Determinasi Parsial (Rsquare)

Hasil analisis koefisien determinasi parsial (Rsquare) diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Simultan (Rsquare)

Model	Sig.	Beta	Zero Order
1(Constant)	,354		
KSDP	,001	,247	,746
KIDP	,000	,600	,805

a. Dependent Variabel: KP

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 23, 2021

Perhitungan determinasi parsial (rsquare) dapat dihasilkan sebagai berikut:

$$Kd (KSDP) = 0,247 \times 0,746 \times 100\% = 18,43\%$$

$$Kd (KIDP) = 0,600 \times 0,805 \times 100\% = 48,3\%$$

Berdasarkan data hasil analisis diatas menunjukan kualitas sistem *digital payment* berpengaruh sebesar 18,43% terhadap kepuasan pengguna dan kualitas informasi *digital payment* berpengaruh sebesar 48,3% terhadap kepuasan pengguna.

F. Pengaruh Kualitas Sistem Digital Payment Terhadap Kepuasan pengguna

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) kualitas sistem *digital payment* terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan pada pelaku UMKM makanan

pengguna *digital payment* di Kota Bandung.

Terdapatnya pengaruh tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor: Pertama, sistem *digital payment* yang digunakan dapat mudah diakses di setiap waktu dan di beberapa lokasi. Kedua, fleksibilitas pada sistem *digital payment* dapat diakses melalui berbagai *device*. Ketiga, sistem *digital payment* juga memberikan keamanan pada sistem berupa *password* saat akan melakukan *log in*.

Berdasarkan faktor-faktor yang menjadi keunggulan dari kualitas sistem *digital payment* diatas, yaitu dengan adanya kemudahan akses pada sistem *digital payment* yang dapat diakses di setiap waktu dan di beberapa lokasi maka akan meningkatkan kemudahan dalam menggunakan sistem *digital payment* dan informasi yang dibutuhkan dapat mudah dicari memudahkan. Selain itu, sistem *digital payment* yang fleksibel seperti sistem *digital payment* dapat diakses melalui berbagai *device* maka akan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem *digital payment* karena dapat digunakan di *smartphone* atau *personal computer*. Adanya *password* saat melakukan *log in*, artinya sistem *digital payment* dapat menjaga keamanan pengaksesan setiap pengguna dan data tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak lain, sehingga akan meningkatkan kepercayaan pengguna dalam penggunaan sistem *digital payment*.

Namun masih ada kekurangan-kekurangan pada aplikasi sistem *digital payment*, yaitu sistem *digital payment* masih sering terjadi error pada saat akan melakukan *log in*, pada saat melakukan transfer, dan pada saat menarik dan menggunakan saldo.

Hasil tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Ahmed Ihsan, (2020); Hibah Khalil (2017); Agus Widodo (2016) yang menunjukkan bahwa Kualitas Sistem *Digital Payment* terhadap Kepuasan Pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan.

G. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) kualitas sistem *digital* terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan pada pelaku UMKM makanan pengguna *digital payment* di Kota Bandung.

Terdapatnya pengaruh tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor: Pertama informasi yang disajikan sistem *digital payment* mudah dipahami pengguna. Kedua, informasi yang disajikan sistem *digital payment* dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Ketiga, sistem *digital payment* juga menyajikan isi informasi bukti transaksi yang lengkap (waktu, tanggal, dan nominal).

Berdasarkan faktor-faktor yang menjadi keunggulan dari kualitas informasi diatas, yaitu mudah memahami informasi pada sistem *digital payment*, dengan mudahnya memahami isi informasi dapat meningkatkan nilai informasi sehingga dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem *digital payment*. Selain itu, dengan adanya informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna, artinya informasi yang dibutuhkan setiap saat dapat dipenuhi melalui sistem *digital payment*, sehingga

pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem *digital payment*. Adanya isi informasi bukti transaksi yang lengkap maka semakin lengkap pula informasi yang akan diterima oleh pengguna saat menggunakan sistem *digital payment*

Namun masih ada kekurangan-kekurangan pada aplikasi *digital payment*, yaitu dalam kemudahan pemahaman, dimana informasi tidak disajikan dalam bentuk yang banyak seperti (tabel, teks, grafik, dan chart). Namun, apapun bentuknya, yang penting makananya dapat mudah dipahami pengguna.

Hasil tersebut didukung penelitian yang dilakukan Kabango *et al* (2020); Lidya dan Winanda (2019); menunjukkan bahwa Kualitas Informasi *Digital Payment* terhadap Kepuasan Pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan

IV. KESIMPULAN

Kualitas Sistem *Digital Payment* terhadap Kepuasan Pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan, artinya kualitas sistem *digital payment* yang semakin baik, maka semakin puas pengguna dalam menggunakan aplikasi sistem *digital payment*. Pengaruh tersebut didukung oleh faktor kemudahan akses pada sistem *digital payment*, fleksibilitas pada sistem *digital payment* yang dapat diakses melalui berbagai *device*, dan keamanan sistem berupa adanya *password* saat akan melakukan *log in*.

Kualitas Informasi *Digital Payment* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna berpengaruh secara positif, artinya kualitas informasi *digital payment* yang semakin baik, maka semakin puas pengguna dalam menggunakan aplikasi *digital payment*. Pengaruh tersebut didukung oleh faktor informasi yang disajikan aplikasi *digital payment* mudah dipahami pengguna, informasi yang disajikan aplikasi *digital payment* dapat memenuhi kebutuhan pengguna, dan *digital payment* menyajikan isi informasi bukti transaksi yang lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bank Indonesia, *Laporn Sistem Pembayaran & Pengedaran Uang*, Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran dan Direktorat Pengedaran uang, 2008, hlm. 2.
- [2] DeLone. 2003. *The DeLone and McLean n Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*, Vol. 19 No.4, npp. 9-30.
- [3] Doll, W. J. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Mis Quarterly*.
- [4] Gerpott, dan Kornmeier, 2009. Determinant of customer acceptance of mobile payment systems. *International Journal of Electronic Finance*.
- [5] Istianingsih & Wiwik. 2009. "*Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem aplikasi Informasi terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem aplikasi Informasi Akuntansi di Indonesia)*".
- [6] Jefry Tarantang, *Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Arbitrase*, Jurnal Al-Qordh Volume 4, Nomor 2, 2018, h. 110.
- [7] Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- [8] Khalil, Hibah. *The Role of the Quality of a Website in Consumer Perception*. 2017

- [9] Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2011. *Principle of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- [10] Livari, Juhani, 2005, "*An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success*", Database for Advances in Information Systems, Spring, 36,2, pg.8.
- [11] O'Brien, James. 2004. *Management Information Systems*, Edisi 6. Jakarta: Salemba empat
- [12] Sutabri, Tata S.Kom,MM (2004). *Analisa Sistem Informasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- [13] Tsani Aulia Rabiuis, Nurleli. (2021). *Analisis Penerapan Total Quality Management dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Prosiding Jurnal Riset Akuntansi. 1(1). Hal 30-37.