

# **Pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna dalam Penggunaan Paylater**

## **(Studi Kasus pada Pengguna Paylater di Kota Bandung)**

**Desi Natalia<sup>1</sup>, Riauli Susilawaty<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012  
E-mail : desi.natalia.akun418@polban.ac.id

<sup>2</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012  
E-mail : riauli.susilawati@polban.ac.id

### **ABSTRAK**

Pesatnya perkembangan fintech salah satunya paylater sebagai alternatif metode pembayaran memberikan banyak manfaat seperti kemudahan dalam bertransaksi, praktis dan cepat. Namun di samping adanya kemudahan tersebut menyebabkan terjadinya penyalahgunaan data pribadi, keluhan terhadap kesalahan sistem dan faktor lain seperti harga atau biaya yang dibebankan kepada pengguna paylater yang besarnya berbeda-beda setiap platform. Dengan adanya faktor-faktor tersebut dapat membuat pengguna tidak puas dalam penggunaan paylater. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, keamanan, dan harga terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan paylater. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pengguna paylater di Kota Bandung. Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan regresi linier berganda serta alat uji analisis menggunakan SPSS 26, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sistem, keamanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna paylater di Kota Bandung. Secara parsial kualitas sistem, keamanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna paylater di Kota Bandung. Nilai koefisien determinasi sebesar 76% artinya variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem, keamanan dan harga, sedangkan sisanya sebesar 24% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

### **Kata Kunci**

*Paylater, Kualitas Sistem, Keamanan, Harga, Kepuasan Pengguna*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

*Financial technology (fintech)* semakin berkembang seiring dengan semakin canggihnya teknologi informasi dan komunikasi yang berambah ke berbagai aspek. Perkembangan teknologi mampu mendukung perubahan inovasi produk, layanan dan model bisnis di era yang serba cepat dan efisien ini [1]. Fintech merupakan salah satu bukti adanya perkembangan teknologi informasi di sector keuangan.

Perkembangan teknologi menciptakan berbagai alternatif pembelian dan pembayaran di e-commerce [2]. Salah satu alternatif pembayaran tersebut adalah sistem paylater. Paylater menjadi produk fintech kedua favorit di Indonesia dengan persentase sebesar 72,5% setelah digital wallet [3]. Paylater menjadi

salah satu opsi metode pembayaran digital yang tumbuh dengan cepat di e-commerce. Pengguna paylater akan mendapatkan fasilitas kredit dengan besaran limit tertentu dengan mengajukan persyaratan yang mudah, cepat diproses dan praktis. Menurut Business Time, paylater lebih menarik daripada kartu kredit karena layanan paylater memberikan sebuah pengalaman bertransaksi yang lebih cepat, praktis dan sederhana. Persyaratan mengajukan paylater dan prosedur yang mudah juga menarik calon pengguna. Dibandingkan dengan kartu kredit yang tidak sembarang orang bisa mendapatkannya. Kartu kredit juga tidak diperuntukkan untuk anak muda yang tidak memiliki penghasilan yang mapan.

di sisi lain, meskipun persyaratan dalam mengajukan layanan paylater mudah dan sudah ada dibawah jaminan OJK, masih banyak beredar berita mengenai

penyalahgunaan data pribadi pengguna. Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, mencatat pengaduan yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat yaitu terkait penyalahgunaan data pribadi. Pengaduan tersebut didominasi oleh konsumen yang berkaitan dengan belanja online dan pinjaman online. Penyalahgunaan data pribadi yang sering disalahgunakan antara lain seperti nomor telepon, foto dan data yang tersimpan di ponsel pengguna. Dalam regulasi OJK pihak fintech dapat mengambil data tetapi hanya beberapa item saja. Terdapat 128 keluhan terkait dengan fitur paylater. Salah satunya mengenai kesalahan sistem atau pelayanan yang mendapatkan persentase 38% paling tinggi diantara keluhan yang lain. Keluhan ini sebagian besar didominasi oleh sistem yang error menyebabkan pembayaran tidak terverifikasi.

Dengan adanya berbagai keluhan tersebut tidak menjadi penghalang bagi pengguna untuk terus menggunakan paylater. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya penyaluran dana dalam *fintech lending* setiap tahunnya. Pada bulan September 2021 total penyaluran dana sebesar Rp 262.933,6 miliar lebih besar dibandingkan bulan-bulan sebelumnya [4].

Melihat fakta dimana jumlah pinjaman yang diberikan oleh pihak fintech semakin naik setiap bulannya, dan dibandingkan dengan kartu kredit, layanan paylater lebih praktis dan mudah, namun juga terdapat banyak keluhan dari para pengguna paylater, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas sistem, keamanan dan harga terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan paylater di kota Bandung atau tidak.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Paylater di Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater di Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pengguna Paylater di Kota Bandung?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan, dan Harga secara simultan

terhadap Kepuasan Pengguna Paylater di Kota Bandung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Paylater di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pengguna Paylater di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna Paylater di Kota Bandung.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Financial Technology Paylater

Paylater merupakan pengaturan yang memungkinkan konsumen untuk membeli dan menerima barang dan jasa, dengan segera, tetapi membayar pembelian tersebut pada jadwal yang telah disepakati [5]. Paylater yang ditawarkan oleh perusahaan e-commerce tidak melibatkan perusahaan perbankan yang berarti konsumen masih memiliki kesempatan untuk memanfaatkan sistem pembayaran ini bahkan ketika mereka secara finansial belum siap untuk mengambil kredit [6].

### 2.2 Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan salah satu alat dalam menaksir efektivitas sistem informasi [7]. Kualitas sistem merupakan efisiensi dan keakurasian pada software akuntansi yang bekerja dalam menciptakan informasi akuntansi. Untuk mengukur kualitas sistem terdapat beberapa indikator yaitu sebagai berikut [8]:

1. Adaptasi
2. Ketersediaan
3. Keandalan
4. Waktu Respon
5. Kegunaan

### 2.3 Keamanan

Keamanan didefinisikan sebagai kapabilitas toko online ketika melakukan pengawasan dan penjagaan keamanan akan transaksi data [9]. Jaminan keamanan mempunyai peranan yang penting saat pembentukan kepercayaan serta mengurangi perhatian pengguna mengenai penyalahgunaan data pribadi serta data transaksi yang mudah rusak. Indikator yang digunakan dalam mengukur keamanan pengguna sebagai berikut [10]:

1. Kerahasiaan data
2. Jaminan keamanan
3. Tidak menyalahgunakan data pribadi

#### 2.4 Harga

Harga merupakan sejumlah uang yang ditagihkan untuk sebuah produk atau jasa/layanan [11]. Untuk mengukur harga terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai berikut [12]:

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan produk
3. Daya saing harga

#### 2.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul akibat membandingkan kinerja yang sebenarnya (atau hasil) terhadap harapan mereka [13]. Ketika kinerja tersebut tidak memenuhi harapan atau ekspektasi maka pengguna tidak akan puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka pengguna akan puas. Indikator untuk mengukur kepuasan penggunayaitu sebagai berikut [14]:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung Kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

#### 2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiric. Berdasarkan data dan fakta yang diperoleh dari fenomena yang terjadi menjadi acuan penulis untuk merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater

H2: Keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater

H3: Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater

H4: Kualitas Sistem, Keamanan, dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Paylater.

### 3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner. Dalam menentukan sampel, penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan jenis sampling yang digunakan adalah sampling purposive. Dan terdapat kriteria yaitu para pengguna paylater yaitu ShopeePayLater, GoPayLater dan OVO Paylater di kota Bandung dan berusia 18 – 35 tahun. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda dengan mengolah data menggunakan alat bantu software SPSS 26. Data ordinal yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner menggunakan skala likert lalu ditransformasikan menjadi data interval menggunakan MSI. Selanjutnya uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji realibilitas. Lalu dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Terdapat analisis regresi linier berganda, uji determinasi dan uji hipotesis (uji F dan uji t).

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Sig	Keterangan
Kualitas Sistem	X1.1	0,353	0,1966	0,000	Valid
	X1.2	0,763		0,000	Valid
	X1.3	0,648		0,000	Valid
	X1.4	0,689		0,000	Valid
	X1.5	0,506		0,000	Valid
	X1.6	0,656		0,000	Valid
	X1.7	0,684		0,000	Valid
	X1.8	0,659		0,000	Valid
	X1.9	0,826		0,000	Valid
	X1.10	0,601		0,000	Valid
	X1.11	0,647		0,000	Valid
	X1.12	0,747		0,000	Valid
Keamanan	X2.1	0,825	0,1966	0,000	Valid
	X2.2	0,874		0,000	Valid
	X2.3	0,823		0,000	Valid
	X2.4	0,873		0,000	Valid
	X2.5	0,750		0,000	Valid
	X2.6	0,824		0,000	Valid
Harga	X3.1	0,737	0,1966	0,000	Valid
	X3.2	0,708		0,000	Valid
	X3.3	0,766		0,000	Valid
	X3.4	0,801		0,000	Valid
	X3.5	0,728		0,000	Valid
	X3.6	0,783		0,000	Valid
Kepuasan Pengguna	Y.1	0,794	0,1966	0,000	Valid
	Y.2	0,799		0,000	Valid
	Y.3	0,753		0,000	Valid
	Y.4	0,792		0,000	Valid
	Y.5	0,742		0,000	Valid
	Y.6	0,820		0,000	Valid
	Y.7	0,804		0,000	Valid

Dari hasil uji validitas diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh data dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid. Hal tersebut dilihat dari r-hitung lebih besar dibandingkan r-tabel yaitu sebesar 0,1966. Oleh sebab itu data penelitian ini dapat dianalisis lebih lanjut.

Tabel 2. Uji Realibilitas

Variabel	Cornbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0.874	Reliabel
Keamanan (X2)	0.908	Reliabel
Harga (X3)	0.848	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.897	Reliabel

Hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan seluruh data dalam penelitian ini mempunyai koefisien Cronbach's Alpha lebih dari 0,60 yang berarti seluruh variabel pada penelitian ini reliabel.

## 4.2 Uji Asumsi Klasik

### 4.2.1 Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	2.45163851
Most Extreme Differences	Absolute	0.147
	Positive	0.071
	Negative	-0.147
Test Statistic		0.147
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		0.063
Point Probability		0.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas diketahui bahwa data terdistribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai sig sebesar 0,063 lebih besar dari nilai probabilitas yaitu sebesar 0,05.

### 4.2.2 Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Sistem	0.388	2.575
Keamanan	0.418	2.392
Harga	0.405	2.469

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Dari hasil uji multikolinieritas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga pada penelitian ini model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

### 4.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Correlations						
		Kualitas Sistem	Keamanan	Harga	Unstandar Residua	
Spearman's rho	Kualitas Sistem	Correlation Coefficient	1.000	.631**	.715**	-0
		Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0
		N	100	100	100	
	Keamanan	Correlation Coefficient	.631**	1.000	.692**	-0
		Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0
		N	100	100	100	
	Harga	Correlation Coefficient	.715**	.692**	1.000	-0
		Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0
		N	100	100	100	
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-0.047	-0.026	-0.063	1
		Sig. (2-tailed)	0.641	0.795	0.535	
		N	100	100	100	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel diatas dapat dilihat semua variabel memiliki nilai sig lebih dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 4.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.382	1.759		3.060	0.
	Kualitas Sistem	0.380	0.059	0.520	6.482	0.
	Keamanan	0.247	0.085	0.225	2.914	0.
	Harga	0.260	0.096	0.212	2.702	0.

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil diatas, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,382 + 0,380 X_1 + 0,247 X_2 + 0,260 X_3 + e$$

### 4.4 Uji Determinasi

Tabel 7. Uji Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error the Estim.
1	.872 <sup>a</sup>	0.760	0.753	2.4896

a. Predictors: (Constant), Harga, Keamanan, Kualitas Sistem  
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi diatas, diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,760 atau 76%. Hal ini berarti kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem, keamanan, dan harga sebesar 0,760 atau 76%. Sedangkan sisanya sebesar 0,240 atau 24% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

### 4.5 Uji Hipotesis

#### 4.5.1 Uji F

Tabel 8. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1887.995	3	629.332	101.532	.000 <sup>b</sup>
	Residual	595.043	96	6.198		
	Total	2483.037	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna  
b. Predictors: (Constant), Harga, Keamanan, Kualitas Sistem

Dari hasil uji F diatas, maka dapat disimpulkan nilai F hitung sebesar 101,532 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan nilai sig 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung 101,532 > F tabel 3,09, sehingga dapat diartikan bahwa variabel kualitas sistem, keamanan dan harga (variabel independen) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna paylater (variabel dependen).

#### 4.5.2 Uji t

Tabel 9. Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.382	1.759		3.060	0.001
	Kualitas Sistem	0.380	0.059	0.520	6.482	0.000
	Keamanan	0.247	0.085	0.225	2.914	0.003
	Harga	0.260	0.096	0.212	2.702	0.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi senilai 0,380 dan nilai t hitung > t tabel (6,482 > 1,661) sehingga terdapat pengaruh positif Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Paylater.

Selanjutnya nilai signifikansi sebesar 0,003 dengan nilai koefisien regresi senilai 0,247 dan nilai t hitung > t tabel (2,914 > 1,661) sehingga terdapat pengaruh positif Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,004 dengan nilai koefisien regresi senilai 0,260 dan nilai t hitung > t tabel (2,702 > 1,661) sehingga terdapat pengaruh positif Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Paylater.

### 4.6 Pembahasan

#### 4.6.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis didapat nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 sehingga Ho ditolak dan H1 diterima, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,380. Hasil ini memiliki arti bahwa Kualitas Sistem secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian

Rismayadi et al (2020) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna pada pengguna ShopeePayLater [15].

Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater. Hal tersebut berarti setiap peningkatan Kualitas Sistem maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Pengguna Paylater.

#### **4.6.2 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil analisis didapat nilai signifikansi sebesar 0,003 kurang dari 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,247. Hasil ini memiliki arti bahwa Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Alwi et al (2019) yang menunjukkan hasil bahwa keamanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna [16]

Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater. Hal tersebut berarti setiap peningkatan Keamanan maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Pengguna Paylater.

#### **4.6.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil analisis didapat nilai signifikansi sebesar 0,004 kurang dari 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,260. Hasil ini memiliki arti bahwa Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Yogi et al (2021) yang menunjukkan hasil bahwa harga berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pengguna pada penggunaan Gopay di Kota Denpasar [17].

Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater. Hal tersebut berarti setiap peningkatan Harga maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Pengguna Paylater.

#### **4.6.4 Pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel yaitu  $101,532 > 3,09$ , dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$

ditolak dan  $H_4$  diterima. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara Kualitas Sistem, Keamanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna Paylater.

Kualitas Sistem, Keamanan dan Harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Paylater. Hal ini berarti setiap peningkatan Kualitas Sistem, Keamanan dan Harga secara bersamaan maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Pengguna Paylater.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Dapat ditarik kesimpulan dari pembahasan diatas yaitu:

1. Berdasarkan uji statistik bahwa kualitas sistem, keamanan dan harga mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat pada hasil koefisien determinasi dengan nilai sebesar 76%.
2. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa kualitas sistem, keamanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna paylater. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai koefisien regresi kualitas sistem sebesar 38%, keamanan sebesar 24,7%, dan harga sebesar 26%.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memiliki beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

1. Penyedia layanan paylater diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem, keamanan dan harga sehingga kepuasan pengguna paylater dapat terus meningkat.
2. Bagi para pengguna paylater diharapkan dengan bijak memilih penyedia layanan paylater dengan melihat daftar penyedia layanan paylater yang terdaftar di OJK agar terhindar dari penyedia layanan paylater ilegal.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis Desi Natalia mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan mendukung dalam pengerjaan ini sampai selesai.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. I. Tripalupi and P. Anggahegari, "The Impact of Covid-19 Pandemic: Challenges and Opportunities of Syariah Financial Technology," *Int. J. Nusant. Islam*, vol. 8, no. 1, pp. 119–128, 2020, doi: 10.15575/ijni.v8i1.10207.
- [2] Junadi and Sfenrianto, "A Model of Factors Influencing Consumer's Intention to Use E-payment System in Indonesia," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 59, no. Iccsci, pp. 214–220, 2015, doi: 10.1016/j.procs.2015.07.557.
- [3] DSRResearch, "Fintech Report 2020," DailySocial, 2020.
- [4] Otoritas Jasa Keuangan, "Statistik Fintech Lending Periode September 2021," 2021.
- [5] P. Gerrans, D. G. Baur, and S. Lavagna-slater, "Fintech and responsibility: Buy-now-pay-later arrangements," no. June, 2021, doi: 10.1177/03128962211032448.
- [6] Shadid. Q, and Razaq. L, "Demonetisation for changing payment behaviour and building platforms," *Journal of Payments Startegy & Systems*, 11 (2), 158-167, 2017.
- [7] W. H. DeLone and E. R. McLean, "Information systems success: The quest for the dependent variable," *Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 1, pp. 60–95, 1992, doi: 10.1287/isre.3.1.60.
- [8] W. Delone and E. Mclean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update," no. April, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [9] Park. Chung-Hoon and Kim. Young-Gul, "The Effect of Information Satisfaction and Relational Benefit on Consumers Online Site Commitments," *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 4 (1), hal 70-90, 2006.
- [10] A. Raman, "Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer," pp. 54–60, 2011.
- [11] P. Kotler and G. Amstrong, "Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1.," Manajemen Pemasaran, vol. 7. p. 1835, 2008.
- [12] P. Kotler and G. Amstrong, "Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1.," Manajemen Pemasaran, 2012.
- [13] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2009.
- [14] Fandy. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi, 2015.
- [15] A. A. Rismayadi *et al.*, "SHOPEEPAYLATER MENGGUNAKAN MODEL," vol. 2, no. 2, pp. 191–197, 2020.
- [16] S. Alwi, R. M. Alpandi, M. Nadia, M. Salleh, I. Najihah, and F. F. Ariff, "An Empirical Study on the Customers ' Satisfaction on Fintech Mobile Payment Services in Malaysia," vol. 28, no. 16, pp. 390–400, 2019.
- [17] I. K. L. Yogi, K. Agus, and S. Pramudana, "Open Access The Effect of Ease of Transactions , Price and Perceived Usefulness on Customer satisfaction for Gopay ' s Feature in Gojek Application," no. 5, pp. 44–52, 2021.