

**Journal of Comprehensive Science**  
**p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584**  
**Vol. 2 No. 2 Februari 2023**

---

**PENGARUH KUALITAS SISTEM “FINANCIAL TECHNOLOGY” (FINTECH)  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PAYLATER DI KOTA BANDUNG**

---

Riauli Susilawaty Hutapea, Arwan Gunawan, Tjetjep Djuwarsa, Rendra Trisyanto  
Surya

Politeknik Negeri Bandung

Email: riauli.susilawati@polban.ac.id, arwan.gunawan@polban.ac.id,  
tjetjep.djuwarsa@polban.ac.id, rendratri2013@Gmail.com

---

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh Kualitas Sistem “Financial Technology” (Fintech) Terhadap Kepuasan Pengguna Paylater. Fintech semakin berkembang seiring dengan semakin canggihnya teknologi informasi dan komunikasi yang merambah ke berbagai aspek. Salah satunya dalam payment system yaitu terdapat alternatif dalam sistem pembayaran dengan menggunakan sistem paylater. Layanan paylater menawarkan pengguna bertransaksi lebih cepat, mudah, praktis namun sederhana dibandingkan dengan kartu kredit. Adanya kemudahan dalam penggunaan Paylater menyebabkan terjadinya penyalahgunaan data pribadi pengguna serta keluhan terhadap kesalahan sistem dan pelayanan. Penelitian ini dilakukan di kota Bandung dengan responden para pengguna Paylater. Sampel yang digunakan sebanyak 130 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling dan menetapkan kriteria tertentu. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan regresi linier sederhana serta alat uji analisis menggunakan Perangkat Lunak SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem “financial technology” (Fintech) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Paylater di Kota Bandung.

---

**Kata Kunci:** Sistem, Fintech, Paylater, Kepuasan Pengguna.

---

**Abstract**

*This study aims to measure the effect of "Financial Technology" (Fintech) System Quality on Paylater User Satisfaction. Fintech is growing along with the increasingly sophisticated information and communication technology that penetrates into various aspects. One of them is in the payment system, namely there are alternatives in the payment system using a paylater system. Paylater services offer users a faster, easier, practical but simple transaction compared to a credit card. The ease of using Paylater causes misuse of user personal data and complaints about system and service errors. This research was conducted in the city of Bandung with Paylater users as respondents. The sample used was 130 respondents using purposive sampling technique and setting certain criteria. This research method uses quantitative descriptive methods and simple linear regression as well as analytical test tools using SPSS 26 Software. The results of this study indicate that the quality of the "financial technology" (Fintech) system has a positive and significant effect on Paylater user satisfaction in the city of Bandung.*

---

**Keywords:** System, Fintech, Paylater, User Satisfaction.

---

## **Pendahuluan**

Penggunaan teknologi pada masa kini sudah memasuki segala aspek, mulai kehidupan sosial, pendidikan, dunia usaha, dan perdagangan. Perkembangan teknologi ini mengubah banyak pengolahan dalam Sistem Informasi termasuk Sistem Informasi Akuntansi. Perkembangan teknologi mampu mendukung perubahan inovasi produk, layanan dan model bisnis di era yang serba cepat dan efisien ini (Tripalupi & Anggahegari, 2020). Perkembangan teknologi informasi yang pesat ini didukung oleh jumlah pengguna internet yang semakin meningkat setiap tahunnya. Penggunaan internet tersebut salah satunya digunakan dalam fintech.

Fintech di Indonesia memiliki beberapa jenis seperti payment system, crowdfunding, peer-to-peer (P2P) lending, digital banking, dan online atau digital insurance. Alternatif dalam sistem pembayaran salah satunya dengan menggunakan sistem paylater. Paylater mempunyai fungsi seperti kartu kredit, namun dalam hal pengajuan, penggunaan dan lainnya paylater lebih mudah dibandingkan dengan kartu kredit.

Paylater menjadi produk fintech favorit kedua di Indonesia dengan mendapatkan presentase sebesar 72,5% (Tunggadewi & Pudjoprastyono, 2023). Paylater pada platform penyedia paylater seperti Shopee, Gopay dan OVO yang akan digunakan dalam penelitian ini karena tiga paylater tersebut merupakan paylater yang paling banyak digunakan di Indonesia. Menurut Business Time, paylater lebih menarik dibandingkan kartu kredit dikarenakan dengan paylater dapat bertransaksi lebih cepat, mudah, praktis namun sederhana. User Layanan paylater dapat berhenti menggunakan paylater kapan saja sehingga lebih fleksibel (Pratika, Salahudin, Riyanto, & Ambarwati, 2020).

Adanya kemudahan dalam penggunaan paylater diatas menyebabkan terjadinya penyalahgunaan data pribadi pengguna. Terdapat setidaknya 128 keluhan terkait dengan paylater, diantaranya berkaitan dengan kesalahan sistem atau pelayanan sebesar 38% paling tinggi dibandingkan keluhan lainnya.

Dengan berbagai keluhan tersebut para pengguna tetap menggunakan paylater. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya penyaluran dana dalam fintech lending setiap tahunnya. Pada bulan Januari 2022 akumulasi penyaluran dana sebesar Rp 310.773 miliar lebih besar dibandingkan bulan-bulan sebelumnya (Freytag & Fricke, 2017).

Melihat fakta di mana jumlah pinjaman yang disalurkan oleh pihak fintech semakin besar setiap bulannya, lalu dibandingkan dengan kartu kredit, paylater lebih praktis, cepat dan mudah, namun juga terdapat banyak keluhan dari para pengguna paylater, sehingga penelitian ini diperlukan karena dapat mempengaruhi secara langsung kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan fintech paylater.

Masalah yang diteliti adalah pengaruh kualitas sistem “financial technology” (fintech) terhadap kepuasan pengguna paylater di Kota Bandung. Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan layanan sistem teknologi finansial sehingga memudahkan dalam pelayanan dan pengendalian yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi bagi penyedia layanan fintech paylater (Yeo, Mohamed, & Muda, 2016).

## **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. Adapun kriteria para pengguna paylater yaitu ShopeePayLater, GoPayLater, dan OVO Paylater di kota

Bandung yang berusia 18-35 tahun. Jumlah data yang terkumpul dalam penelitian ini adalah sebanyak 130 responden.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier sederhana dengan pengolahan data menggunakan alat bantu software SPSS 26. Data ordinal yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner menggunakan skala likert kemudian ditransformasikan ke dalam data interval menggunakan MSI. Selanjutnya uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji realibilitas. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana dan uji t.

H01: Kualitas Sistem “Financial Technology” (Fintech) Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Paylayer di Kota Bandung.

Hal: Kualitas Sistem “Financial Technology” (Fintech) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Paylayer di Kota Bandung.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Gambaran Umum Responden

**Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	95	73%
Laki-laki	35	27%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Dari tabel tersebut yaitu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan 73% atau 95 responden lebih besar dari pada laki-laki yaitu 27% atau sebanyak 35 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan (Zavolokina, Dolata, & Schwabe, 2016).

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase
18-20 tahun	28	22%
21-25 tahun	84	65%
26-30 tahun	18	14%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas yaitu karakteristik responden berdasarkan usia, diketahui sebanyak 28 responden atau 22% berusia 18-20 tahun, 84 responden atau 65% berusia 21-25 tahun, dan responden berusia 26-30 tahun sebanyak 18 atau 14%. Dari tabel tersebut terlihat jelas mayoritas responden dalam penelitian ini berusia dari 21-25 tahun.

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	78	60%
Pegawai swasta	43	33%
Wiraswasta	3	2%
PNS	3	2%
Pekerjaan lainnya	3	3%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Dari tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, jumlah responden yang berstatus Pelajar/Mahasiswa sebanyak 78 responden, Pegawai Swasta sebanyak 43 responden, PNS atau Pegawai Negeri Sipil sebanyak 3 responden, Wiraswasta sebanyak 3 responden, dan pekerjaan lainnya sebanyak 3 responden yaitu Pegawai

swasta & mahasiswa dan IRT & Mahasiswi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden berstatus sebagai Pelajar/ Mahasiswa dalam penelitian ini (Chen, Wu, & Yang, 2019).

**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**

Pendapatan	Jumlah	Persentase
< Rp 1.000.000	30	23%
Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	56	43%
Rp 2.600.000 - Rp 5.000.000	39	30%
Rp 5.100.000 - Rp 10.000.000	5	4%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

Dari tabel karakteristik responden berdasarkan pendapatan, dapat diketahui bahwa sebanyak 30 responden berpenghasilan kurang dari Rp 1.000.000, lalu responden yang berpenghasilan dalam rentang Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000 sebanyak 56 responden, sebanyak 39 responden memiliki pendapatan setiap bulannya dalam rentang Rp 2.600.000 – Rp 5.000.000, dan penghasilan dalam rentang Rp 5.100.000 – Rp 10.000.000 sebanyak 5 responden. Maka dapat ditarik kesimpulan responden dengan rentang pendapatan Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000 merupakan mayoritas responden dari penelitian ini.

**Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Paylater yang Digunakan**

Jenis Paylater	Jumlah	Persentase
Shopee Paylater	113	71%
GoPayLater	37	23%
OVO Paylater	10	6%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Dari tabel karakteristik responden berdasarkan jenis paylater yang digunakan, responden yang menggunakan Shopee Paylater berjumlah 113 responden atau 71%, lalu GoPayLater sebanyak 37 responden atau 23%, dan OVO Paylater sebanyak 10 responden atau 6% dari total responden (Juita, Firdaus, & Hermanto, 2020). Dapat disimpulkan pada penelitian ini responden mayoritas menggunakan Shopee Paylater dibandingkan jenis Paylater lain.

## B. Uji Validitas

**Tabel 6 Uji Validitas**

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	sig	keterangan
Kualitas Sistem	X.1	0,381	0,1656	0,000	Valid
	X.2	0,734		0,000	Valid
	X.3	0,701		0,000	Valid
	X.4	0,691		0,000	Valid
	X.5	0,487		0,000	Valid
	X.6	0,717		0,000	Valid
	X.7	0,721		0,000	Valid
	X.8	0,674		0,000	Valid
	X.9	0,818		0,000	Valid
	X.10	0,572		0,000	Valid
	X.11	0,661		0,000	Valid
	X.12	0,736		0,000	Valid
	X.13	0,734		0,000	Valid
	X.14	0,750		0,000	Valid
	X.15	0,762		0,000	Valid
	X.16	0,804		0,000	Valid
	X.17	0,777		0,000	Valid
	X.18	0,754		0,000	Valid
Kepuasan Pengguna Paylater	Y.1	0,825	0,1656	0,000	Valid
	Y.2	0,853		0,000	Valid
	Y.3	0,803		0,000	Valid
	Y.4	0,819		0,000	Valid
	Y.5	0,801		0,000	Valid
	Y.6	0,827		0,000	Valid
	Y.7	0,822		0,000	Valid

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa seluruh data dapat dinyatakan valid. Hal tersebut dikarenakan seluruh r-hitung data diatas lebih besar dibandingkan r-tabel

yaitu 0,1656. Oleh karena itu data penelitian ini dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut (Alwi, Alpandi, Salleh, & Najihah, 2019).

### C. Uji Reliabilitas

**Tabel 7 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (X)	0,937	Reliabel
Kepuasan Pengguna Paylater (Y)	0,920	Reliabel

Hasil uji reliabilitas yang ditampilkan pada tabel diatas menunjukkan seluruh data pada penelitian ini memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Seluruh variabel pada penelitian ini dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik.

### D. Uji Multikolinieritas

**Tabel 8 Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1. (Constant)	0.008		
Kualitas Sistem	0.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan pada penelitian ini model regresi tidak terjadi multikolinieritas. Semua variabel memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dapat dikatakan model regresi tersebut layak digunakan.

### E. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 9 Uji Heteroskedastisitas**

Correlations				
		TOTAL_X		Unstandardized Residual
Spearman's rho	TOTAL_X	Correlation Coefficient	1.000	0.001
		Sig. (2-tailed)		0.988
		N	130	130
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	0.001	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.988	
		N	130	130

Berdasarkan 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. Model regresi dikatakan baik bila tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas).

### F. Analisis Regresi Linier Sederhana

**Tabel 10 Analisis Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.908	1.441		-2.712	0.008
	TOTAL_X	0.400	0.021	0.857	18.854	0.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Berdasarkan tabel diatas, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -3,908 + 0,400 X + e$$

Di mana:

Y = Kepuasan Pengguna *Paylater* di Kota Bandung

X = Kualitas Sistem “*Finacial Technology*” (*Fintech*)

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana diatas dapat dijelaskan koefisien sebagai berikut:

1. Nilai konstanta diasumsikan bahwa tanpa ditambahkan variabel Kualitas Sistem “*Finacial Technology*” (*Fintech*), maka nilai Kepuasan Pengguna *Paylater* di Kota Bandung bernilai sebesar -3,908.
2. Variabel kualitas sistem “*financial technology*” (*fintech*) memiliki koefisien regresi positif yaitu sebesar 0,400. Artinya, dengan asumsi variabel independen lain bernilai konstan, jika terjadi kenaikan kualitas sistem “*financial technology*” (*fintech*) sebesar 1 poin maka kepuasan pengguna *paylater* di Kota Bandung akan mengalami peningkatan sebesar 0,400. Koefisien bernilai positif berarti terjadi hubungan positif antara kualitas sistem “*finacial technology*” (*fintech*) dengan kepuasan pengguna *paylater* di Kota Bandung. Semakin naik kualitas sistem “*finacial technology*” (*fintech*) maka semakin meningkat kepuasan pengguna *paylater* di Kota Bandung.

## G. Uji t

**Tabel 11 Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.908	1.441		-2.712	0.008
	TOTAL_X	0.400	0.021	0.857	18.854	0.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Berdasarkan hasil uji *t* diatas dapat diartikan bahwa Variabel kualitas sistem “*financial technology*” (*fintech*) memiliki nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai *t* hitung  $18,854 > t$  tabel 1,656. Berdasarkan hasil tersebut maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima yang berarti kualitas sistem “*financial technology*” (*fintech*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *paylater* di Kota Bandung.

Berdasarkan hasil analisis didapat nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 sehingga  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,400. Hasil ini memiliki arti bahwa Kualitas Sistem “*Financial Technology*” (*Fintech*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *Paylater* di Kota Bandung. 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*.

Kualitas Sistem “*Financial Technology*” (*Fintech*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *Paylater* di Kota Bandung. Hal tersebut berarti bahwa setiap peningkatan Kualitas Sistem “*Financial Technology*” (*Fintech*) maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Pengguna *Paylater* di Kota Bandung.

## Kesimpulan

Dalam penelitian ini terdapat 130 responden dari pengguna jasa fintech paylater di Kota Bandung. Pengujian indikator menggunakan Software SPSS 26 yang menunjukkan bahwa kualitas sistem “financial technology” (fintech) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna paylater di Kota Bandung.

## BIBLIOGRAFI

- Alwi, Shaliza, Alpandi, Rabiatul Munirah, Salleh, Masrina Nadia Mohd, & Najihah, Irfah. (2019). An empirical study on the customers' satisfaction on FinTech mobile payment services in Malaysia. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(16), 390–400.
- Chen, Mark A., Wu, Qinxi, & Yang, Baozhong. (2019). How valuable is FinTech innovation? *The Review of Financial Studies*, 32(5), 2062–2106.
- Freytag, Andreas, & Fricke, Susanne. (2017). Sectoral linkages of financial services as channels of economic development-An input–output analysis of the Nigerian and Kenyan economies. *Review of Development Finance*, 7(1), 36–44.
- Juita, Verni, Firdaus, Firdaus, & Hermanto, Tria Najla Prima. (2020). Studi Prilaku Pengguna Layanan Financial Technology (Fintech) di Indonesia: Analisa Persepsi Risiko dan Manfaat. *Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi (JIPE)*, 10(2), 118–131.
- Pratika, Yeyen, Salahudin, Salahudin, Riyanto, Dicky Wisnu Usdek, & Ambarwati, Titiek. (2020). Analysis of pay later payment system on online shopping in Indonesia. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 23(3), 329–339.
- Tripalupi, Ramadhani Irma, & Anggahegari, Prameshwara. (2020). The Impact of Covid-19 Pandemic: Challenges and Opportunities of Syariah Financial Technology. *International Journal of Nusantara Islam*, 8(1), 119–128.
- Tunggadewi, Felien Putri, & Pudjoprastyono, Hery. (2023). Pengaruh Promosi dan E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Penggunaan Gopay. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(1), 406–422.
- Yeo, Bee Li, Mohamed, Rozita Hj Naina, & Muda, Mazzini. (2016). A study of Malaysian customers purchase motivation of halal cosmetics retail products: Examining theory of consumption value and customer satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 37, 176–182.
- Zavolokina, Liudmila, Dolata, Mateusz, & Schwabe, Gerhard. (2016). The FinTech phenomenon: antecedents of financial innovation perceived by the popular press. *Financial Innovation*, 2(1), 1–16.



**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.**