

ABSTRAK

Berdasarkan Laporan Perilaku Konsumen *E-Commerce* Indonesia 2022 yang dilakukan oleh Kredivo dan Katadata, ditunjukkan bahwa jumlah pengguna *paylater* dalam melakukan transaksi non tunai di *e-commerce* sepanjang tahun 2022 mengalami kenaikan 10% dibandingkan pada tahun 2021. Dengan adanya potensi perkembangan *paylater* yang cukup tinggi di Indonesia, beberapa perusahaan *fintech* memanfaatkan fenomena ini untuk mengadopsi metode pembayaran dengan *paylater*. PT. GoTo Gojek Tokopedia melalui anak perusahaannya yaitu GoTo Financial juga turut meramaikan sektor *fintech* melalui tren pembayaran *paylater* yang disebut GoPayLater.

Berdasarkan laporan DSRResearch, GoPayLater menempati urutan kedua layanan *paylater* terbanyak yang digunakan oleh masyarakat setelah layanan Shopee Paylater (DailySocial, 2021a). Adanya selisih yang cukup besar yaitu 44,6% antara SPayLater dan GoPayLater menunjukkan bahwa masih adanya potensi perbaikan cukup besar yang dapat dilakukan oleh pihak GoPayLater untuk meningkatkan keunggulan kompetitif diantara para pesaingnya khususnya dalam mengatasi *gap* yang cukup besar tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu telah melakukan pengujian terhadap GoPayLater dari berbagai aspek, namun belum ditemukan penelitian yang menilai hubungan dan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengatahui faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan dan kepuasan pengguna GoPayLater di Yogyakarta dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi *DeLone and McLean* yang dimodifikasi oleh Seddon untuk menganalisis hubungan antar variabelnya. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang menggunakan pengukuran skala likert kepada 128 pengguna GoPayLater. Teknis analisis data yang digunakan yaitu SEM-PLS untuk menguji model pengukuran, model struktural serta menguji hipotesis melalui *software* SmartPLS.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini terdapat 2 hipotesis yang ditolak dan 6 hipotesis yang diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan, sedangkan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat penggunaan GoPayLater. Hasil uji R-Square menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kegunaan secara simultan berpengaruh sebesar 34,4% terhadap minat penggunaan GoPayLater. Penelitian ini juga membuktikan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna GoPayLater dengan tingkat pengaruh yang diberikan secara simultan adalah sebesar 51,7%.

Kata Kunci : *paylater*; minat penggunaan; kepuasan pengguna; *delone & mclean*; *seddon*; model kesuksesan SI.

ABSTRACT

Based on the Indonesia E-Commerce Consumer Behavior Report 2022 conducted by Kredivo and Katadata, it is shown that the number of paylater users in making non-cash transactions in e-commerce throughout 2022 has increased 10% compared to 2021. With the high potential for paylater development in Indonesia, several fintech companies are utilizing this phenomenon to adopt paylater payment methods. PT GoTo Gojek Tokopedia through its subsidiary GoTo Financial also participated in enlivening the fintech sector through the paylater payment trend called GoPayLater.

Based on a DSResearch report, GoPayLater ranks as the second most used paylater service by the public after the Shopee Paylater service (DailySocial, 2021a). The existence of a large enough difference of 44.6% between SPayLater and GoPayLater shows that there is still considerable potential for improvement that can be made by GoPayLater to increase competitive advantage among its competitors, especially in overcoming this large gap.

Several previous studies have tested GoPayLater from various aspects, but no research has been found that assesses the relationship and effect of system quality, information quality and perceived usefulness on intention to use and user satisfaction. Therefore, the study aims to find out the factors that influence the intention to use and satisfaction of GoPayLater users in Yogyakarta by using the DeLone and McLean information system success model that modified by Seddon to analyze the relationship between its variables. Primary data collection was conducted by distributing questionnaires using likert scale measurement to 128 GoPayLater users. The data analysis technique used is SEM-PLS to test the measurement model, structural model and test the hypothesis via SmartPLS software.

Based on the results of hypothesis testing in this study, 2 hypotheses were rejected and 8 hypothesises were accepted. These findings indicate that perceived usefulness has a positive and significant effect on intention to use, while the variables of system quality and information quality do not have a significant effect directly on intention to use GoPayLater. The R-Square test results show that system quality, information quality and perceived usefulness simultaneously have an effect of 34,4% on intention to use GoPayLater. This study also proves that variables of system quality, information quality and perceived usefulness have a positive and significant effect on GoPayLater user satisfacion, with the level of influence given simultaneously is 51,7% .

Keywords : *paylater; intention to use; user satisfaction; delone & mclean; seddon; IS success model.*