

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *PAYMENT GATEWAY* UNTUK PELANGGAN PT MORA TELEMATIKA INDONESIA (MORATELINDO)

Effendy, Evita¹, Zulkilfi², Derriawan³

Manajemen Resiko

Sekolah Pascasarjana Universitas Pancasila¹²³

Email: ef.evita@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the direct or indirect effect of HR and Infrastructure capabilities on the role of Payment Gateway, the influence of Risk Management in encouraging or strengthening Payment Gateway on Moratelindo Performance and all these variables on Moratelindo Company Performance. The research sample is 100 respondents who are the level managers of PT. Indonesian Telematics Mora. The sampling technique is purposive sampling. Collecting data using a questionnaire. The data analysis technique used Structural Equation Modeling (SEM) analysis which was processed with SmartPLS software. The results of the study prove that the ability of human resources and infrastructure has a significant effect on Payment Gateways and Payment Gateways have a significant effect on company performance. Meanwhile, the ability of human resources and infrastructure has a significant effect on the company's performance, but risk management on the Payment Gateway has no effect on the company's performance. The results also show the factors that affect the Payment Gateway by referring to the results of the analysis that has been done so as to improve the company's performance. Including the role of risk management variables that do not affect the relationship between Payment Gateways and company performance. The expected managerial implications are support in terms of increased rewards for outstanding HR, network expansion and procurement of equipment to support the company's overall system, improvement and renewal of the payment system to keep pace with digitalization developments, implement risk management to anticipate problems coming from customers.

Keywords: Payment Gateway, Company Performance, Infrastructure, Human Resources HR) Capability, and Risk Management

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kemampuan SDM dan Infrastruktur langsung

maupun tidak langsung terhadap peran *Payment Gateway*, pengaruh Manajemen Resiko dalam mendorong atau memperkuat *Payment Gateway* terhadap Kinerja Moratelindo dan seluruh variable tersebut terhadap Kinerja Perusahaan Moratelindo. Sampel penelitian sejumlah 100 responden yang merupakan jajaran manager level PT. Mora Telematika Indonesia. Teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis Structural Equation Modeling (SEM) yang diolah dengan software SmartPLS. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kemampuan SDM dan Infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap *Payment Gateway* dan *Payment Gateway* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan. Sementara itu Kemampuan SDM dan Infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Perusahaan, namun Manajemen Resiko atas *Payment Gateway* tidak berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan. Hasil penelitian juga menunjukkan Faktor-faktor yang mempengaruhi *Payment Gateway* dengan mengacu dari hasil analisis yang telah dilakukan sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Termasuk peran variable manajemen resiko yang tidak mempengaruhi hubungan antara *Payment Gateway* dan kinerja perusahaan. Implikasi manajerial yang diharapkan adalah dukungan dalam hal penghargaan yang lebih ditingkatkan terhadap SDM yang berprestasi, perluasan jaringan dan pengadaan perangkat untuk menunjang sistem perusahaan secara keseluruhan, peningkatan dan pembaharuan sistem pembayaran untuk dapat mengikuti sesuai dengan perkembangan digitalisasi, menerapkan manajemen resiko untuk mengantisipasi jika ada masalah yang datang dari pelanggan.

Kata Kunci: *Payment Gateway*, Kinerja Perusahaan, Infrastruktur, Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM), dan Manajemen Resiko.

PENDAHULUAN

Moratelindo adalah operator jaringan layanan telekomunikasi domestik yang menjalankan bisnisnya di bidang ekosistem broadband, yaitu internet, pusat data, sewa jaringan interkoneksi, domestik dan internasional. Berikut ini adalah uraian umum untuk layanan bisnis yang ditawarkan oleh Perusahaan:

Konektifitas, *International Private Leased Circuit* (IPLC - SuperNAP), *Domestic Leased Circuit* (DLC - MetroM), *Local Loop* (Inner City), *Dark Fiber*, Oxygen.id METRO, Layanan Internet, IP Transit Internasional (SuperNET & SuperNET MIX), *IP Transit Domestic* (Super IIX), *Broadband & Dedicated Internet* (Oxygen.id), Oxygen.id HOME, *Data Center*, dan masih banyak lagi

Pada tahun 2017, Moratelindo telah meluncurkan layanan Fiber to the Home dengan nama merek Oxygen.id Home. Oxygen.id Home adalah hiburan multimedia tanpa batas yang dapat dinikmati untuk pelanggan residensial. Kondisi pandemik yang terjadi menjadikan kebutuhan akan internet sangat tinggi. Meningkatnya pelanggan Oxygen.id Home saat ini dan semakin meluasnya penggunaan Oxygen.id Home berdampak pada tata cara pembayaran yang dilakukan oleh *customer* yaitu untuk melakukan transaksi secara elektronik. *Payment Gateway* diartikan sebagai media pembayaran yang disediakan oleh suatu layanan *marketplace* yang mampu memberikan otorisasi pemrosesan suatu kartu kredit ataupun pembayaran langsung pada klien dalam suatu kegiatan bisnis online, atau sebagai sistem transaksi online yang mengotorisasi proses pembayaran dari berbagai instrument pembayaran. Guna meningkatkan pelayanan pembayaran, PT. Mora Telematika Indonesia melakukan pembaharuan teknologi dari manual menjadi *system Payment Gateway* yang menggunakan teknologi. Seperti dari fasilitas perbankan melalui tranfer baik dari ATM, setor tunai menjadi ke *E-commerce* melalui website penjualan. Hal ini pun didukung dengan keputusan Bank Indonesia Peraturan Bank Indonesia Tentang Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) dan Tentang Sistem Pembayaran.

POKOK PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi beberapa hal yang menjadi masalah:

1. Apakah Kemampuan SDM berpengaruh terhadap *Payment Gateway*?
2. Apakah infrastruktur dapat memengaruhi *Payment Gateway* ?
3. Apakah *Payment Gateway berpengaruh* terhadap kinerja Moratelindo?
4. Apakah Manajemen Resiko berpengaruh dalam mendorong atau memperkuat pengaruh *Payment Gateway* terhadap Kinerja Perusahaan?
5. Apakah Kemampuan SDM berpengaruh terhadap kinerja Moratelindo?
6. Apakah Infrastruktur berpengaruh terhadap kinerja Moratelindo?

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis Kemampuan SDM dapat memengaruhi *Payment Gateway*.
2. Menganalisis infrastruktur dapat memengaruhi *Payment Gateway*.
3. Menganalisis pengaruh *Payment Gateway* terhadap kinerja Moratelindo.

4. Menganalisis pengaruh Manajemen Resiko dalam mendorong atau memperkuat pengaruh *Payment Gateway* terhadap Kinerja Perusahaan.
5. Menganalisis pengaruh SDM terhadap kinerja Moratelindo.
6. Menganalisis pengaruh Infrastruktur terhadap kinerja Moratelindo.

TINJAUAN PUSTAKA

Payment Gateway, sebagai mediasi yang memengaruhi sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur, adalah layanan pembayaran yang memudahkan penjual dan pembeli bertransaksi online. *Payment Gateway* akan membantu toko online memastikan proses pembayaran berjalan baik, apapun metode pembayaran. *Payment Gateway* service sangat dibutuhkan karena tingginya initial cost dan maintenance cost untuk melakukan koneksi dengan bank, selain dari pada itu dibutuhkan juga sebuah *system* yang dapat menghubungkan account bank dari *customer* ke *merchant*. (Gulati et al.,2007; Duric et al., 2007). Proses transaksi pembayaran via *Payment Gateway* berlangsung dengan cepat, mulai dari konsumen mengakses fitur pembayaran hingga mendapatkan notifikasi berhasil atau gagal hanya beberapa detik saja.

SUMBER DAYA MANUSIA

Menurut Muhammad Yusuf (2016), Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian SDM secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja.

INFRASTRUKTUR

Menurut Grigg (1988) infrastruktur merupakan sistem fisik yang menyediakan transportasi, pengairan, drainase, bangunan gedung dan fasilitas publik lainnya, yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia baik kebutuhan sosial maupun kebutuhan ekonomi. Pengertian ini merujuk pada infrastruktur sebagai suatu sistem.

PAYMENT GATEWAY

Payment Gateway adalah layanan pembayaran yang memudahkan penjual dan pembeli bertransaksi online. *Payment Gateway Service* adalah layanan *3rd party service* yang menghubungkan antara merchant

dengan bank. *Payment Gateway* service sangat dibutuhkan karena tingginya *initial cost* dan *maintenance cost* untuk melakukan koneksi dengan bank, selain dari pada itu dibutuhkan juga sebuah sistem yang dapat menghubungkan account bank dari *customer* dan *merchant* (Gulati et al., 2007; Duric et al., 2007).

MANAJEMEN RESIKO

Manajemen risiko adalah segala proses kegiatan yang dilakukan semata untuk meminimalkan bahkan mencegah terjadinya risiko perusahaan. Darmawi (2014), menurut Darmawi, manajemen risiko adalah suatu usaha untuk mengetahui, menganalisis serta mengendalikan risiko dalam setiap kegiatan perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh efektifitas dan efisiensi yang lebih tinggi.

KINERJA

Kinerja perusahaan diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk meraih tujuannya melalui pemakaian sumber daya secara efisien dan efektif dan menggambarkan seberapa jauh suatu perusahaan mencapai hasilnya setelah dibandingkan dengan kinerja terdahulu *previous performance* dan kinerja organisasi lain *benchmarking*, serta sampai seberapa jauh meraih tujuan dan target yang telah ditetapkan (Muhammad, 2008:14 dalam Nugrahayu dan Retnani, 2015).

KERANGKA PEMIKIRAN

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Hipotesis dalam penelitian ini mengacu kepada kajian pustaka yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya. Berdasarkan kajian pustaka tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis:

H1 : Kemampuan SDM berpengaruh terhadap *Payment Gateway*

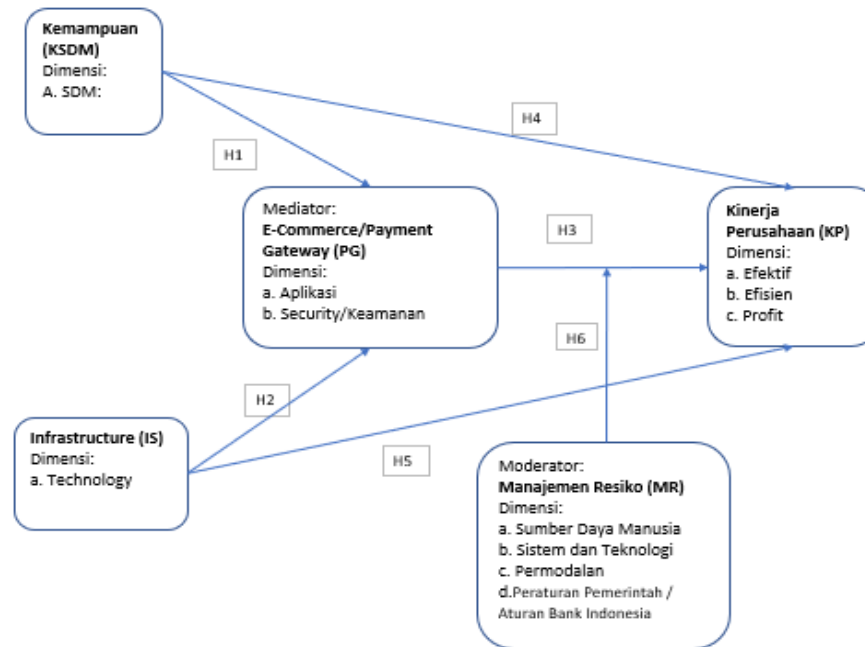
H2 : Infrastruktur berpengaruh terhadap peran *Payment Gateway*

H3 : *Payment Gateway* berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan

H4 : Kemampuan SDM berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan

H5 : Infrastruktur berpengaruh terhadap peran Kinerja Perusahaan

H6 : Manajemen Resiko mendorong atau memperkuat pengaruh *Payment Gateway* terhadap Kinerja Perusahaan.



METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah desain riset kausal yaitu riset yang dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan sebab akibat antar variabel. Kegunaan riset kausal adalah untuk memahami variable mana yang berfungsi sebagai penyebab (variabel bebas) dan variable mana yang berfungsi sebagai akibat (variabel tergantung) dan untuk menentukan karakteristik hubungan antar variabel penyebab yang akan diprediksi (Sarwono & Martadiredja, 2008:59). Metode riset kausal ini adalah dengan metode kuantitatif dengan pengambilan data *survey* dan data yang digunakan adalah data primer.

POPULASI DAN SAMPEL

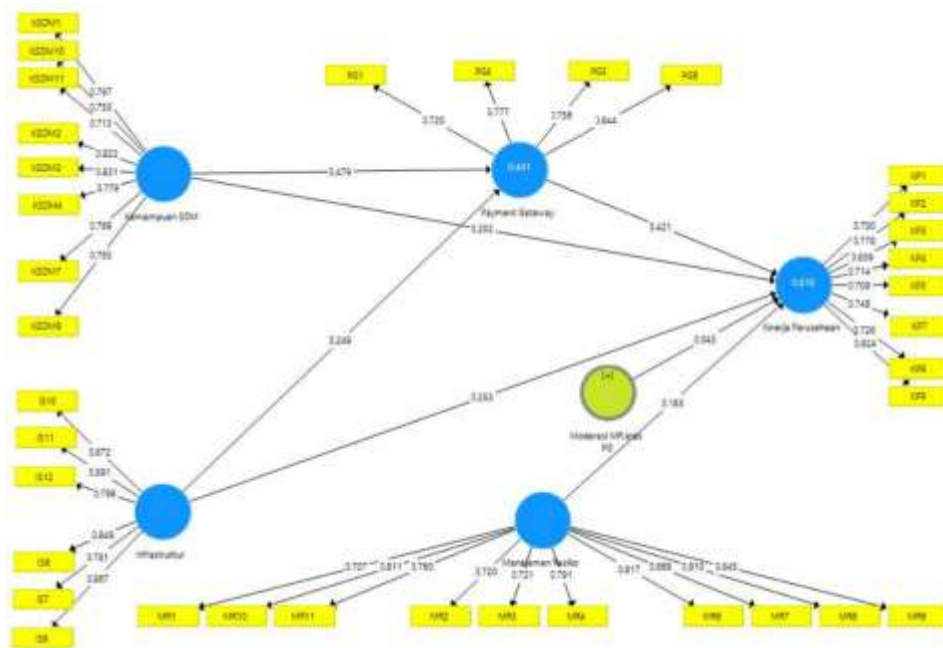
Tempat penelitian pada PT. Mora Telematika Indonesia, pada bulan November sampai dengan Desember 2021. Menurut Sugiyono (2013:91), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian adalah seluruh jajaran level manajer yang berjumlah sekitar 120 orang. Sampel populasi (jumlah responden) penelitian ini adalah sebanyak 100 (orang) yakni level Manager dan General Manager dan model yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) PLS.

METODE STATISTIK

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara yaitu data primer dan data sekunder. Berdasarkan tehnik pengumpulan data, menggunakan teknik penelitian *survey* tertulis yang disusun kedalam bentuk kuisisioner sebagai instrument penelitian kepada sampel dari suatu populasi. Metode analisis data

yang digunakan adalah analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan *software* SMART PLS 3.0. Untuk mengukur penelitian dengan data kuantitatif dan pengujian hipotesis verifikatif, digunakan metode perhitungan *Partial Least Square Path Modelling*. (Sugiyono, 2016) menjelaskan bahwa dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis statistik dilakukan untuk mengetahui lebih jauh pengaruh antara Kemampuan (X1) dan Infrastruktur (X2), *Payment Gateway* (Y) dan Kinerja Perusahaan (Z), Manajemen Resiko (Moderator). Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.3.2. Pengujian Hipotesis pada penelitian ini adalah diperoleh model persamaan struktural sebagai berikut :

Gambar Hasil Full Model Struktural (Standardied Output) –PLS Algorithm



$$Y/PG = 0.479X1 + 0.249X2 + \zeta$$

$$Z/KP = 0.202X1 + 0.253X2 + 0.421Y + 0.043MR + \zeta$$

Keterangan :

X1/KSDM = Kemampuan Sumber Daya Manusia

X2/IS = Infrastruktur

Y/PG = *Payment Gateway*

MR = Manajemen Resiko

Berikut ini pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dari variabel Kemampuan SDM, Infrastruktur dan Moderasi Manajemen Resiko terhadap *Payment Gateway* dan Kinerja Perusahaan.

Tabel Hasil Nilai Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Pengaruh Langsung		Pengaruh Tidak Langsung		Total
Kemampuan SDM Terhadap <i>Payment Gateway</i>	0.479			0.479
Infrastruktur Terhadap <i>Payment Gateway</i>	0.249			0.249
Moderasi Manajemen Resiko atas Hubungan <i>Payment Gateway</i> Terhadap Kinerja Perusahaan	0.043			0.043
<i>Payment Gateway</i> Terhadap Kinerja Perusahaan	0.421			0.421
Kemampuan SDM Terhadap Kinerja Perusahaan	0.202	Kemampuan SDM → <i>Payment Gateway</i> → Kinerja Perusahaan (0.479 x 0.421)	0.201	0.403
Infrastruktur Terhadap Kinerja Perusahaan	0.253	Infrastruktur → <i>Payment Gateway</i> → Kinerja Perusahaan (0.249 x 0.421)	0.104	0.357

Berdasarkan Tabel di atas menjelaskan pada pengaruh langsung dan tidak langsung sebagai berikut:

1. Pengaruh Kemampuan SDM baik langsung maupun tidak langsung terhadap Kinerja Perusahaan melalui *Payment Gateway*. Pengaruh langsung Kemampuan SDM terhadap Kinerja Perusahaan dapat dilihat dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,202 (20,2%). 20,2% Kinerja Perusahaan dipengaruhi oleh Kemampuan SDM. Sisanya 79,8% Kinerja Perusahaan dipengaruhi oleh faktor luar selain faktor Kemampuan SDM yang diteliti. Pengaruh tidak langsungnya yaitu $(0,479) * (0,421) = 0,201$ atau 20.1%. Kemampuan SDM melalui *Payment Gateway* berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan sebesar 20,1% dengan total pengaruh Kemampuan SDM terhadap Kinerja Perusahaan melalui *Payment Gateway* sebesar

0,403 atau 40.3%.

2. Pengaruh Infrastruktur baik langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja perusahaan melalui *Payment Gateway*. Pengaruh langsung Infrastruktur terhadap kinerja perusahaan dilihat dari nilai koefisien beta sebesar 0,253 (25.3%). 25,3% kinerja perusahaan dipengaruhi oleh Infrastruktur sisanya 74.7% kinerja perusahaan dipengaruhi oleh faktor luar selain faktor Infrastruktur yang diteliti. Pengaruh tidak langsungnya yaitu $(0,249) * (0,421) = 0,104$ atau 10,4%. Infrastruktur melalui *Payment Gateway* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan sebesar 14,0% dengan total pengaruh infrastruktur terhadap kinerja perusahaan melalui *Payment Gateway* sebesar 0,357 atau 35,7%.

3. Pengaruh Kemampuan SDM langsung terhadap *Payment Gateway*. Terlihat besarnya pengaruh langsung Kemampuan SDM terhadap *Payment Gateway* dapat dilihat dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,479 (47,9%). Dengan kata lain, 47,9% *Payment Gateway* dipengaruhi oleh Kemampuan SDM. Dalam hal ini sisanya 52,1% *Payment Gateway* dipengaruhi oleh faktor luar selain faktor Kemampuan SDM yang diteliti.

4. Pengaruh Moderasi Manajemen Resiko atas Hubungan *Payment Gateway* Terhadap Kinerja Perusahaan besar nilai koefisien beta nya yaitu sebesar 0,043 (4,3%). 95.7% Kinerja Perusahaan dengan moderasi manajemen resiko atas *Payment Gateway* dipengaruhi oleh faktor luar selain faktor Moderasi Manajemen Resiko atas Hubungan *Payment Gateway* yang diteliti. Pengaruh Kemampuan SDM langsung terhadap *Payment Gateway* besar nilai koefisien beta nya yaitu sebesar 0,479 (47,9%). Jadi pengaruh langsung lebih baik dari kombinasi pengaruh langsung dan tidak langsung.

PEMBAHASAN HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

Berdasarkan hasil data kuantitatif untuk menjawab rumusan masalah yang peneliti buat, maka dapat dijelaskan masing-masing hasil hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Kemampuan SDM terhadap *Payment Gateway*

Hasil pengujian hipotesis membuktikan Kemampuan SDM berpengaruh signifikan terhadap *Payment Gateway* pada PT. Mora Telematika Indonesia. Hal ini berarti apabila karyawan meningkat kompetensinya, maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya proses *Payment Gateway* dari perusahaan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Rob & Opara (2003), menunjukkan bahwa SDM berpengaruh langsung terhadap *Payment Gateway* di PT.

Mora Telematika Indonesia.

2. Pengaruh Infrastruktur terhadap *Payment Gateway*

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap *Payment Gateway* pada PT. Mora Telematika Indonesia. Artinya semakin lengkap infrastruktur yang dimiliki perusahaan, akan berdampak terhadap semakin meningkatnya proses *Payment Gateway*. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Efraim Turban. Jon Outland. David King Jae Kyu Lee. Ting-Peng Liang. Deborah C. Turban, (2018), *Electroninc Commerce 2018 A Managerial and Social Networks*.

3. Pengaruh *Payment Gateway* terhadap Kinerja Perusahaan

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa *Payment Gateway* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan pada PT.Mora Telematika Indonesia. Hal ini berarti dengan meningkatnya implementasi dari *Payment Gateway*, maka berdampak terhadap semakin meningkatnya kinerja perusahaan perusahaan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Susanne Chisti & Janos Barberis, (2016), *The Fintech Book, The financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries*.

4. Pengaruh Kemampuan SDM terhadap Kinerja Perusahaan

Hasil pengujian hipotesis membuktikan *Kemampuan SDM* berpengaruh signifikan terhadap *Kinerja Perusahaan* PT. Mora Telematika Indonesai. Artinya apabila kompetensi dari para karyawan meningkat, akan berdampak terhadap semakin meningkatnya *Kinerja Perusahaan*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya dari Martin Kutz & bookboon.com (2018),Kemampuan SDM berpengaruh signifikan dengan *Kinerja Perusahaan*.

5. Pengaruh Infrastruktur terhadap Kinerja Perusahaan

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa *Infrastruktur* berpengaruh terhadap *Kinerja Perusahaan*. Karena *Infrastruktur* yang dimiliki mampu meningkatkan *Kinerja Perusahaan* secara langsung. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya, *The Fintech Book, The financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries*, bahwa efektivitas Infrasturktur memiliki hubungan langsung dan mempunyai efek positif pada *Kinerja Perusahaan*.

6. Pengaruh Moderasi Manajemen Resiko atas hubungan *Payment Gateway* terhadap *Kinerja Perusahaan*

Hasil pengujian hipotesis membuktikan moderasi manajemen resiko atas hubungan *Payment*

Gateway tidak berpengaruh signifikan terhadap *Kinerja* karena dalam *Payment Gateway* sendiri sudah ada unsur manajemen resiko. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya dari Darmawi (2014); Susanne Chisti & Janos Barberis, 2016), Peraturan BI Tentang Gerbang Pembayaran Nasional dan Tentang Sistem Pembayaran.

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor faktor yang mempengaruhi *Payment Gateway* untuk pelanggan PT MORA TELEMATIKA INDONESIA (MORATELINDO), maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemampuan SDM berpengaruh terhadap *Payment Gateway* PT. Mora Telematika Indonesia, hal ini dikarenakan dengan memiliki karyawan yang memiliki kompetensi bagus, maka hasil kualitas pekerjaannya akan semakin efisiensi & efektif dan hal ini dapat menunjang dalam pengoperasian sistem *Payment Gateway*.

2. Infrastruktur berpengaruh terhadap *Payment Gateway* PT. Mora Telematika Indonesia,, hal ini dikarenakan infrastruktur merupakan jaringan yang vital dan dibutuhkan untuk membantu pengoperasian sistem *Payment Gateway*. Semakin luas jaringan dan memiliki perangkat serta sistem yang memadai maka hal ini semakin dapat meningkatkan performa kecepatan dan akurasi sistem *Payment Gateway*.

3. *Payment Gateway* berpengaruh terhadap Kinerja PT. Mora Telematika Indonesia, hal ini dikarenakan *Payment Gateway* membantu perusahaan dalam hal proses pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan dan sistem *Payment Gateway* memiliki kecepatan dan akurasi yang tinggi sehingga hal ini ini menjadi efektif dan efisien dan dapat meningkatkan kinerja PT Mora Telematika Indonesia.

4. Kemampuan SDM berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan PT. Mora Telematika Indonesia, hal ini dikarenakan memiliki karyawan yang memiliki kompetensi tinggi dan dapat meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab serta dapat meningkatnya kemampuan, keterampilan karyawan/anggota organisasi sehingga lebih efektif dan efisien.

5. Infrastruktur berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan PT. Mora Telematika Indonesia, hal ini

dikarenakan Infrastruktur yang mencakup jangkauan luas serta memiliki peralatan serta sistem yang mumpuni dapat membantu meningkatkan pelayanan baik internal maupun external.

6. Moderasi manajemen resiko atas hubungan *Payment Gateway* terhadap kinerja perusahaan tidak berpengaruh terhadap kinerja perusahaan PT. Mora Telematika Indonesia, hal ini dikarenakan Moderasi manajemen resiko atas hubungan *Payment Gateway* terhadap kinerja perusahaan telah ada dalam *Payment Gateway* dan dituangkan dalam Peraturan Pemerintah melalui Peraturan Bank Indonesia.

IMPLIKASI

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan implikasi sebagai berikut :

1. Kemampuan SDM berpengaruh terhadap *Payment Gateway*. Selama ini pihak perusahaan sudah memperhatikan upaya peningkatan kompetensi karyawannya melalui training (pelatihan) tentang knowledge dan skill tentang *Payment Gateway* dan penghargaan lainnya untuk mempertahankan karyawan-karyawan yang merupakan asset perusahaan.

2. Infrastruktur berpengaruh terhadap *Payment Gateway*. Melihat perkembangan pesat di era digital ini maka pihak manajemen PT. Mora Telematika Indonesia sudah mendukung penerapan sistem *Payment Gateway* sebagai salah satu upaya peningkatan pembayaran pelanggan dan kolektibilitas yang harus disertai perluasan jaringan, investasi dan peralatan serta perawatannya.

3. *Payment Gateway* berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan. Manajemen sudah mendukung penggunaan sistem *Payment Gateway* sehingga pelanggan melakukan pembayaran tepat waktu dan akurat. Dukungan manajemen dalam hal update sistem *Payment Gateway* oleh perusahaan penyedia *Payment Gateway* untuk menjadikan sistem dan aplikasinya lebih baik lagi dimasa depan.

4. Kemampuan SDM berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan.

Manajemen harus memberikan perhatian kepada karyawan yang memiliki potensi bagus misalnya dengan memberi mereka kesempatan & tantangan yang lebih besar seiring dengan peningkatan jenjang karir & renumerasinya.

5. Infrastruktur berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan. Pihak manajemen sudah selayaknya mendukung investasi perluasan jaringan dalam rangka peningkatan jangkauan daerah dan pendapatan perusahaan.

6. Manajemen Resiko atas hubungan *Payment Gateway* tidak berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan. Perlunya dukungan manajemen untuk menerapkan manajemen resiko di internal perusahaan dalam rangka pengendalian resiko yang dapat berdampak kepada perusahaan secara langsung

SARAN

Berdasarkan analisa dan penelitian terhadap faktor faktor yang mempengaruhi *Payment Gateway* untuk pelanggan PT MORA TELEMATIKA INDONESIA (MORATELINDO), maka diberikan beberapa saran :

Pada penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel independen yaitu Kemampuan SDM, dan Infrastruktur. dari penelitian ini diharapkan masih banyak variable lain yang dapat ditambahkan untuk lebih menyempurnakan lagi, seperti perkembangan teknologi di era digital ,komitmen manajemen dan masih banyak lagi. Variabel lain yang dapat ditambahkan lagi oleh peneliti selanjutnya berdasarkan penelitian terdahulu agar lebih komprehensif.

Penyusunan faktor yang mempengaruhi *Payment Gateway* pada penelitian ini hanya sebatas menjabarkan dan merumuskan faktor – faktor yang mempengaruhi *Payment Gateway* untuk pelanggan Moratelindo dengan Analisa deskriptif, pengujian data instrumen penelitian dan pengujian hipotesis statistic dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dan masih perlu disempurnakan lagi agar maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor faktor yang mempengaruhi *Payment Gateway* untuk pelanggan PT MORA TELEMATIKA INDONESIA (MORATELINDO), maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Kemampuan SDM* berpengaruh terhadap *Payment Gateway* PT. Mora Telematika Indonesia, hal ini dikarenakan dengan memiliki karyawan yang memiliki kompetensi bagus, maka hasil kualitas pekerjaannya akan semakin efisiensi & efektif dan hal ini dapat menunjang dalam pengoperasian sistem *Payment Gateway*.
2. *Infrastruktur* berpengaruh terhadap *Payment Gateway* PT. Mora Telematika Indonesia,, hal ini dikarenakan *infrastruktur* merupakan jaringan yang vital dan dibutuhkan untuk membantu pengoperasian sistem *Payment Gateway*. Semakin luas jaringan dan memiliki perangkat serta sistem yang memadai maka hal ini semakin dapat meningkatkan performa kecepatan dan akurasi sistem

Payment Gateway.

3. *Payment Gateway* berpengaruh terhadap *Kinerja PT. Mora Telematika Indonesia*, karena *Payment Gateway* membantu perusahaan dalam proses melalui sistem yang memiliki kecepatan dan akurasi yang tinggi sehingga hal ini menjadi efektif dan efisien dan dapat meningkatkan kinerja PT Mora Telematika Indonesia.
4. *Kemampuan SDM* berpengaruh terhadap *Kinerja Perusahaan PT. Mora Telematika Indonesia*, karena karyawan sudah memiliki kompetensi tinggi dan dapat meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam perusahaan dengan cara bertanggung jawab secara strategis yang dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan dan sikap karyawan/anggota organisasi sehingga lebih efektif dan efisien.
5. *Infrastruktur* berpengaruh terhadap *Kinerja Perusahaan PT. Mora Telematika Indonesia*, hal ini dikarenakan *Infrastruktur* yang mencakup jangkauan luas serta memiliki peralatan serta sistem yang mumpuni dapat membantu meningkatkan pelayanan baik internal maupun external.
6. *Moderasi manajemen resiko atas hubungan Payment Gateway terhadap kinerja perusahaan* tidak berpengaruh terhadap *kinerja perusahaan PT. Mora Telematika Indonesia*, karena sudah ada dalam Peraturan Pemerintah melalui Peraturan Bank Indonesia. Peraturan tersebut adalah salah satu upaya pemerintah dalam melindungi transaksi melalui sistem *Payment Gateway*.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan implikasi sebagai berikut :

1. *Kemampuan SDM* berpengaruh terhadap *Payment Gateway*. Selama ini pihak perusahaan sudah memperhatikan upaya peningkatan kompetensi dan performance karyawannya melalui training (pelatihan) tentang *knowledge* dan *skill* tentang *Payment Gateway* yang didukung oleh management.
2. *Infrastruktur* berpengaruh terhadap *Payment Gateway*. Melihat perkembangan pesat di era digital ini maka pihak manajemen PT. Mora Telematika Indonesia sudah mendukung penerapan sistem *Payment Gateway* sebagai salah satu upaya peningkatan pembayaran pelanggan dan kolektibilitas melalui perluasan jaringan, investasi dan peralatan serta perawatannya
3. *Payment Gateway* berpengaruh terhadap *Kinerja Perusahaan*. Manajemen sudah mendukung penggunaan sistem *Payment Gateway* untuk membantu mempermudah pelanggan dalam hal tatacara pembayaran sehingga pelanggan melakukan pembayaran tepat waktu dan akurat diantaranya update sistem *Payment Gateway* oleh perusahaan penyedia *Payment Gateway* untuk

lebih baik lagi

4. *Kemampuan SDM* berpengaruh terhadap *Kinerja Perusahaan*.

Manajemen harus memberikan perhatian kepada karyawan yang memiliki potensi bagus misalnya dengan memberi mereka kesempatan & tantangan yang lebih besar seiring dengan peningkatan jenjang karir & renumerasinya.

5. *Infrastruktur* berpengaruh terhadap *Kinerja Perusahaan*. Pihak manajemen sudah selayaknya mendukung investasi perluasan jaringan dalam rangka peningkatan jangkauan daerah dan pendapatan perusahaan. Memiliki *infrastruktur yang andal* dan jaringan yang cukup luas menjadikan perusahaan sebagai salah satu penyedia jasa layanan yang diperhitungkan dalam industry ini.

6. *Manajemen Resiko atas hubungan Payment Gateway* tidak berpengaruh terhadap *Kinerja Perusahaan*. Perlunya dukungan manajemen menerapkan manajemen resiko dan SOP *Payment Gateway* di internal perusahaan untuk pengendalian resiko pada perusahaan. keseluruhan.

Berdasarkan analisa dan penelitian terhadap faktor faktor yang mempengaruhi *Payment Gateway* untuk pelanggan PT MORA TELEMATIKA INDONESIA (MORATELINDO), maka diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pada penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel independen yaitu *Kemampuan SDM*, dan *Infrastuktur*. dari penelitian ini diharapkan masih banyak variable lain yang dapat ditambahkan untuk lebih menyempurnakan lagi, seperti regulasi, perkembangan teknologi di era digital dan banyak lagi.
2. Penyusunan faktor yang mempengaruhi *Payment Gateway* pada penelitian ini hanya sebatas menjabarkan dan merumuskan faktor – faktor yang mempengaruhi *Payment Gateway* untuk pelanggan Moratelindo dengan Analisa deskriptif, pengujian data instrumen penelitian dan pengujian hipotesis statistic dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dan masih perlu disempurnakan lagi untuk mencapai hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Chishti, S., & Barberis, J. 2016. *The Fintech book: The financial technology handbook for investors, entrepreneurs and visionaries*. John Wiley & Sons.

Krishnan, S. 2014. *The power of mobile banking: how to profit from the revolution in retail financial services*. John Wiley & Sons.

- Kutz, M. 2016. *Introduction to e-commerce: combining business and information technology*.
- Thomason, C. 2019. *Profit First for Ecommerce Sellers*.
- Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. 2018. *Electronic commerce 2018: a managerial and social networks perspective* (p. 253). Cham: Springer International Publishing.
- Damanik, E. 2012. Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Online Menggunakan Payment Gateway. *Jurnal SIFO Mikroskil*, Vol 13, No. 1 April 2012, hlm. 63-72.
- Haykal, H. 2020. The Impacts of Applying National Payment Gateway in the Indonesian Payment System As the Economic Democracy Implementation. *Yustisia Jurnal Hukum*, Vol 8 No. 3, September-Desember 2019, pp 462-476.
- Izhar, A., Khan, A., Khiyal, M. S. H., Javed, W., & Baig, S. 2011. Designing And Implementation of Electronic Payment Gateway For Developing Countries. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 26(2).
- Khan, B. U. I., Olanrewaju, R. F., Baba, A. M., Langoo, A. A., & Assad, S. 2017. A compendious study of online payment systems: Past developments, present impact, and future considerations. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, Vol. 8, No. 5, 2017.
- Lowry, P. B., Wells, T. M., Moody, G. D., Humphreys, S., & Kettles, D. (2006). Online payment gateways used to facilitate e-commerce transactions and improve risk management. *Communications of the Association for Information Systems (CAIS)*, Vo.17, No. 6, pp. 1-48, 2006.
- Oo, K. Z. 2019. Design and implementation of electronic payment gateway for secure online payment system. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, Vol 3 Issue 5, August 2019.
- Pratama, F. R., Santoso, N., & Fanani, L. (2020). Pengembangan Aplikasi E-Commerce Menggunakan Payment Gateway Midtrans. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X. Vol. 4, No. 4, April 2020, hlm. 1133-1140.

- Rob, M. A., & Opara, E. U. 2003. Online credit card processing models: Critical issues to consider by small merchants. *Human systems management*, Vol. 22, No. 3, 2003, pp. 133-142.
- Sumanjeet, S. 2009. Emergence of payment systems in the age of electronic commerce: The state of art. *Global Journal of International Business Research*, Vol. 2. No. 2. 2009.
- Bank Indonesia. 2016. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016. *Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran*.
- Bank Indonesia. 2016. Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017. *Tentang Gerbang Pembayaran Nasional (National Gateway Payment)*.