

**PENGARUH LAYANAN *E-PAYMENT*, LAYANAN
E-COMMERCE, DAN TINGKAT KEPERCAYAAN
TERHADAP KINERJA RANTAI PASOK USAHA
KECIL MENENGAH (UKM) DI KOTA MADIUN**



**OLEH :
AGNES INA GELU HALIWALA
3803021012**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN
2025**

PENGARUH LAYANAN *E-PAYMENT*, LAYANAN
E-COMMERCE, DAN TINGKAT KEPERCAYAAN
TERHADAP KINERJA RANTAI PASOK USAHA KECIL
MENENGAH (UKM) DI KOTA MADIUN

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi

OLEH:

AGNES INA GELU HALIWALA

3803021012

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH LAYANAN *E-PAYMENT*, LAYANAN
E-COMMERCE, DAN TINGKAT KEPERCAYAAN
TERHADAP KINERJA RANTAI PASOK USAHA KECIL
MENENGAH (UKM) DI KOTA MADIUN

Oleh:

AGNES INA GELU HALIWALA

3803021012

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,



(Intan Immanuel, S.E., M.SA.)

Tanggal: 20 Januari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Agnes Ina Gelu Haliwala NRP 3803021012

Telah diuji pada tanggal 8 Januari 2025 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



(Haris Wibisono, S.E., M.Si., Ak., CA.)

NIDN. 0708077001

Mengetahui:

Dekan,



(Dr. Hendra Wijaya, S.Akt., MM., CPMA)

NIDN. 071808506

Ketua Jurusan,



(Intan Immanuela, S.E., M.SA)

NIDN. 0724127401

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agnes Ina Gelu Haliwala

NRP : 3803021012

Judul Skripsi : Pengaruh Layanan *E-payment*, Layanan *E-commerce*, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kinerja Rantai Pasok Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Madiun

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 20 Januari 2025

Yang menyatakan



Agnes Ina Gelu Haliwala

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan karena dengan limpahan kasih, anugerah dan karunia-Nya yang diberikan sehingga penulis memperoleh kemudahan, kelancaran dan kekuatan dalam proses penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan *E-payment*, Layanan *E-commerce*, dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kinerja Rantai Pasok Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Madiun”**.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Akuntansi pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis baik dalam hal penyajian maupun penggunaan bahasa. Namun inilah yang terbaik yang bisa penulis lakukan dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya para pembaca.

Selama proses persiapan, proses penyusunan, sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dorongan semangat, bimbingan dan bantuan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada:

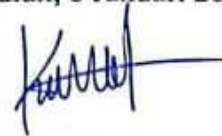
1. Allah Bapa di Surga dan Bunda Maria atas segala berkat, penyertaan, perlindungan, kasih, dan kekuatan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Intan Immanuela, S.E., M.SA., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan semangat, dorongan, bimbingan dan meluangkan waktu selama proses penyusunan skripsi sehingga terselesaikan dengan baik.
3. Seluruh dosen dan civitas akademika Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun khususnya Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi yang telah memberikan pelayanan yang sepenuh hati.
4. Keluarga tercinta, Bapak, Mama, Petrik dan Klara yang selalu memberikan dukungan melalui doadan cinta yang tidak pernah “berkesudahan. “*Terima*

kasih atas doa, nasihat, semangat, motivasi dan kesabarannya, tidak ada kata yang pantas kecuali rasa syukur karena telah memiliki Keluarga yang sempurna”.

5. Untuk Nita, Ellen, Novita, Preity, Karin, Stefani, dan Lidya terima kasih karena sudah memberikan semangat, bersedia menemani penulis dari awal perkuliahan sampai saat ini, sudah bersabar mendengarkan keluh kesah penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan, khususnya angkatan 2021 yang telah banyak membantu dalam suka duka selama proses pembelajaran dikelas sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah ikut membantu dan memberikan masukan bagi terselesaikannya skripsi ini, terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga kebaikan tetap tercurah untuk kita semua.

Penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Tidak lupa penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa tulisan ini masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki di masa mendatang.

Madiun, 8 Januari 2025



Agnes Ina Gelu Haliwala

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.4 Model Penelitian/Rerangka Konseptual	27
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	29
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	34
3.6 Analisis Data.....	34
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	 41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	45
4.3 Uji Kualitas Data	46
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.5 Uji Hipotesis	53

4.6 Pembahasan	55
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Keterbatasan.....	59
5.3 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.2.1 Indikator Kinerja Rantai Pasok	30
Tabel 3.2.2.2 Indikator Penggunaan Layaran <i>E-Payment</i>	31
Tabel 3.2.2.3 Indikator Penggunaan Layanan <i>E-Commerce</i>	32
Tabel 3.2.2.4 Indikator Tingkat kepercayaan.....	32
Tabel 3.6.2 Skor Kuesioner	35
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha.....	44
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Setahun	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Data	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikasi Simultan (F)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2. Jawaban Kuesioner	75
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	81
Lampiran 4. Surat Rekomendasi Penelitian	82
Lampiran 5. R Tabel	83
Lampiran 6. Hasil <i>Output</i> SpSS 22.....	84

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris bahwa layanan *e-payment* (X1), layanan *e-commerce* (X2), dan tingkat kepercayaan (X3) mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja rantai pasok (Y). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Kota Madiun. Pengumpulan data menggunakan metode *purposive sampling*, dengan ketentuan bahwa UKM sudah menerapkan sistem *e-payment* dan *e-commerce*, UKM sudah memiliki supplier untuk mengetahui kinerja rantai pasok, serta sudah memenuhi ketentuan kriteria UKM yang berlaku. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 46 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda ini menunjukkan bahwa layanan *e-payment* tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel kinerja rantai pasok, sama halnya dengan layanan *e-commerce* yang juga tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel kinerja rantai pasok, sedangkan variabel tingkat kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap variabel kinerja rantai pasok.

Kata Kunci: Kinerja rantai pasok, layanan *e-payment*, layanan *e-commerce*, dan tingkat kepercayaan

ABSTRACT

This study aims to obtain empirical evidence that e-payment services (X1), e-commerce services (X2), and trust levels (X3) have a positive influence on supply chain performance (Y). The population in this study is Small and Medium Enterprises (SMEs) in Madiun City. Data collection uses a purposive sampling method, with the provision that SMEs have implemented e-payment and e-commerce systems, SMEs have suppliers to determine supply chain performance, and have met the applicable SME criteria. The sample used in this study was 46 respondents. Data analysis in this study used multiple linear regression. The results of the study using multiple linear regression analysis indicate that e-payment services have no influence on supply chain performance variables, as well as e-commerce services which also have no influence on supply chain performance variables, while the trust level variable has a positive influence on supply chain performance variables.

Keywords: Supply chain performance, e-payment services, e-commerce services, trust level