

Shopeepaylater User Satisfaction Analysis Using Delone & Mclean Model

Analisa Kepuasan Pengguna Shopeepaylater Menggunakan Model Delone & Mclean

Gandung Satriyono^{1*}, Meme Rukmini², Edwina Prastiwi S.R.³, Nabilla Deva Kristina⁴

Universitas Kadir^{1,2,3,4}

gandungsatriyono@unik-kediri.ac.id¹

**Corresponding Author*

ABSTRACT

Shopee provides the ShopeePayLater feature has the exact same system as the credit card. To be able to measure individual satisfaction in using ShopeePayLater in Kediri City can be measured with the Delone & Mclean Model in accordance with the purpose of this study to find out the factors that affect ShopeePayLater service satisfaction with Delone & Mclean medel. The results of this study are system quality partially has an influence on User Satisfaction, Information Quality parsaiially has an influence on User Satisfaction, Partial use has an influence on User Satisfaction, . Service Quality partially has an influence on User Satisfaction and System Quality Variables, Information Quality, Usage, Service Quality together affect User Satisfaction.

Keywords : *User Satisfaction, DeLone & McLean Model, ShopeePayLater*

ABSTRAK

Shopee provides the ShopeePayLater feature has the exact same system as the credit card. To be able Shopee menyediakan fitur ShopeePayLater memiliki sistem yang sama persis dengan kartu kredit. Untuk dapat mengukur kepuasan individu dalam menggunakan ShopeePayLater di Kota Kediri dapat diukur dengan Model Delone & Mclean sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan ShopeePayLater dengan medel Delone & Mclean. Hasil penelitian ini yaitu Kualitas Sistem secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, Penggunaan secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Penggun,. Kualitas Layanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dan Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kualitas Layanan secara Bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Model DeLone & McLean, ShopeePayLater

1. Pendahuluan

Seiring perkembangan teknologi, gaya hidup masyarakat yang semakin serba instan dikarenakan mayoritas masyarakat memiliki mobilitas yang tinggi dalam kegiatan sehari-harinya. Hal tersebut diikuti dengan adanya berbagai perusahaan penyedia layanan produk dan jasa yang hadir untuk membantu kebutuhan masyarakat dan setiap perusahaan menawarkan keunggulan kepada konsumen supaya dapat bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif. Semakin menarik, mudah dan menguntungkan sistem penjualan bagi konsumen maka keuntungan yang didapatkan perusahaan juga semakin besar. Oleh karena itu, sistem penjualan perusahaan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan lagi. Sistem penjualan perusahaan yang tidak lepas dari perkembangan teknologi (Wydianita, 2018).

Shopee sebagai aplikasi mobile platform e-commerce 3 teratas di Indonesia, didorong untuk selalu melakukan terobosan terbaru terhadap fitur-fitur yang mereka sediakan termasuk di bidang sistem pembayaran. Layanan Shopee juga menyediakan fasilitas transaksi non-tunai yakni fitur ShopeePayLater. ShopeePayLater ini memiliki sistem yang fungsi dan manfaat yang sama persis dengan kartu kredit. Konsep utama dari fitur pembayaran ini adalah “beli sekarang

bayar nanti". Tujuan layanan ShopeePay Later ini untuk memudahkan para pelanggan yang sedang melakukan kegiatan berbelanja atau berjualan di Shopee (Hadijah, 2019).

Kepuasan individu dalam penggunaan layanan ShopeePayLater mampu diukur dengan penggunaan teori yang dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi. Model DeLone & McLean dipilih peneliti dalam penelitian ini dikarenakan pada model ini menguji kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan pengguna. Sementara model lain yang tidak memiliki konstruksi tersebut (Trihandayani, et al, 2018), seperti model Technology Acceptance Model (TAM) yang memiliki persepsi pengguna terhadap teknologi dapat mempengaruhi sikapnya dalam menerima penggunaan teknologi tetapi tidak bisa mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem (Destianti, et al, 2019).

2. Tinjauan Pustaka

Shopee PayLater

Menurut Irvindya (2021) dalam situs resmi Shopee, Shopee PayLater adalah metode pembayaran yang akan memudahkan kamu dalam berbelanja. Kamu akan mendapat pinjaman instan dengan bunga yang sangat minim. Menurut Hadijah (2019) dalam Rismayadai et al. (2020), ShopeePayLater ini memiliki sistem yang fungsi dan manfaat yang sama persis dengan kartu kredit. Konsep utama dari fitur pembayaran ini adalah 'beli sekarang bayar nanti'. Layanan ShopeePayLater bertujuan untuk memudahkan para pelanggan yang sedang melakukan kegiatan berbelanja atau berjualan di Shopee.

DeLone & Mclean Model

Model DeLone dan McLean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti. Model DeLone dan McLean (1992) tercipta berdasarkan kajian teoritis dan empiris mengenai system informasi yang tercipta oleh para peneliti pada sekitar tahun 1970-an dan 1980-an.

Menurut Delone dan Mclean kesuksesan sistem informasi terdiri dari 6 variabel yaitu :

1. System Quality yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. Information Quality yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. Use adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/ pemakai.
4. User Satisfaction adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
5. Individual Impact merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
6. Organizational Impact merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

3. Metode Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pengguna layanan ShopeePayLater di Kota Kediri. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel minimum adalah teknik pendekatan Non Probability Sampling dengan menggunakan teknik convenience sampling. Penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus lameshow, dan diperoleh sebesar $96,04 = 100$ orang. Sehingga pada penelitian ini peneliti harus mengambil data dari sampel setidaknya berjumlah 100 orang.

Pengolahan hasil penelitian ini dimulai melakukan uji coba instrumen dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang responden. Kusioner yang akan disebarakan kepada responden pengguna ShopeePayLater di Kota Kediri berisikan beberapa pertanyaan berupa pertanyaan yang tersusun dari variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Penggunaan (X3), Kualitas Layanan (X4) dan Kepuasan Pengguna (Y) berikut adalah instrumen penelitian :

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas sistem (system quality)	Mudah digunakan (<i>Ease of Use</i>)	Adanya ShopeePayLater memudahkan transaksi pada layanan aplikasi Shopee
	Kecepatan Akses (<i>Response Time</i>)	Waktu yang dibutuhkan dalam proses transaksi dengan menggunakan ShopeePayLater tidak membutuhkan waktu yang lama.
Kualitas informasi (information quality)	Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	Informasi yang dihasilkan dari transaksi dengan menggunakan ShopeePayLater lengkap dan jelas
	Akurat (<i>Accurate</i>)	Informasi pembayaran yang dihasilkan setelah menggunakan ShopeePayLater akurat dan bebas kesalahan.
	Relevan (<i>Relevance</i>)	Informasi pengajuan kredit dan transaksi yang dihasilkan ShopeePayLater berkaitan dan sesuai kebutuhan.
Kualitas Layanan (Service quality)	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Selama menggunakan ShopeePayLater, pengguna merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi.
	Empati (<i>Empathy</i>)	Sikap kepedulian kepada pengguna ketika pengguna menanyakan hal hal yang berkaitan dengan system informasi yang dibangun
Penggunaan (use)	Penggunaan sehari-hari (<i>Daily Use</i>)	Menggunakan ShopeePayLater setiap transaksi.
	Frekuensi Penggunaan (<i>Frequency of use</i>)	Saya sering menggunakan ShopeePayLater
	Niat penggunaan (<i>Intention to use</i>)	Saya sering menggunakan ShopeePayLater untuk mempermudah pembayaran saat transaksi berlangsung.
Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)	Konten	Rasa puas terhadap ShopeePayLater karena komponen dan isi system secara menyeluruh
	Akurasi	Rasa puas terhadap ShopeePayLater karena ketepatan system pembayaran dalam menerima <i>input</i> hingga mengeluarkan <i>output</i> .
	Kemudahan	Rasa puas terhadap ShopeePayLater karena Langkah Langkah pengajuan kredit dan penggunaannya mudah untuk dimengerti dan dilakukan
	Waktu	Rasa puas terhadap ShopeePayLater karena efektivitas dan efisiensi yang dihasilkan melalui waktu yang dibutuhkan dalam proses transaksi

4. Hasil dan Pembahasan

Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti melalui kuesioner yang disebar dengan google form. Responden terbanyak pada penelitian ini dapat dilihat dengan jenis kelamin adalah perempuan sebesar 75% sedangkan laki-laki sebesar 25%.

Uji Validasi

Uji validitas dilakukan yang pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi Bivariate pearson dimana data pertanyaan dikatakan valid jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$.

Tabel 2. Uji Validitas

Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,647	0,195	Valid
X1.2	0,600	0,195	Valid
X2.1	0,777	0,195	Valid
X2.2	0,694	0,195	Valid
X2.3	0,753	0,195	Valid
X3.1	0,801	0,195	Valid
X3.2	0,681	0,195	Valid
X4.1	0,572	0,195	Valid
X4.2	0,697	0,195	Valid
X4.3	0,755	0,195	Valid
Y1	0,813	0,195	Valid
Y2	0,846	0,195	Valid
Y3	0,785	0,195	Valid
Y4	0,838	0,195	Valid

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menggunakan Teknik Cronbach's alpha untuk menentukan reliabilitas instrument. Instrument dikatakan reliabel jika nilai alpha > nilai r tabel.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,737	0,195	Valid
X2	0,845	0,195	Valid
X3	0,799	0,195	Valid
X4	0,868	0,195	Valid
Y	0,916	0,195	Valid

Uji T

Uji T atau Uji Parsial digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variable bebas terhadap variable terikat. Nilai sig. < 0,05 atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh variable X terhadap Y.

Tabel 4. Hasil Uji T

Coefficients ^a			
Model		T	Sig.
1	(Constant)	-,205	,838
	x1	4,296	,000
	x2	2,884	,005
	x3	3,600	,001
	x4	4,354	,000
a. Dependent Variable: y			

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh semua variable bebas secara Bersama-sama terhadap variable terikat. Nilai sig. < 0,05 atau f hitung > f tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variable Y.

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a			
Model		F	Sig.
1	Regression	98,940	,000 ^b
	Residual		
	Total		
a. Dependent Variable: y			
b. Predictors: (Constant), x4, x1, x3, x2			

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya sumbanagn atau kontribusi dari variable bebas terhadap variable terikat.

Tabel 6. Persentase Hasil Uji Koefisien Determinasi

No	Nama Variabel	Pesentase
1	X1	50,9%
2	X2	65,7%
3	X3	62,0%
4	X4	51,0%

5. Penutup

Dari hasil analisis dengan menggunakan model Delone & Mclean maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut: Variabel Kualitas Sistem secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, Variabel Kualitas Informasi secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, Variabel Penggunaan secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, Variabel Kualitas Layanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, Variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Penggunaan (X3), Kualitas Layanan (X4) secara Bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Daftar Pustaka

- Andi Nurakbar (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Sebagai Media Transportasi Menggunakan Model Delone & Mclean. *eProsiding Sistem Informasi (POTENSI)*. 2(1) Juni 2021. 237-243
- Andien Egia Destiani (2019). Analisis Faktor Pengaruh Teori Technology Acceptance Model dan Theory Of Planned Behavior terhadap Minat Pengguna Produk E Money (GoPay) Prosiding Hukum Ekonomi Syariah ISSN: 2460-2159. 5(2)
- Anil Hukmah, H. (2018). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Grab di Makassar. *Journal of Communication Sciences (JCoS)*. 1(1), 31- 45
- Annisa Lisdayanti (2020) The Effect Of Perceptions Of Ease And Perception Of Risk On Interest In Shopping Online Using The Shopee Application In The Pandemic Era. *Pjaee*. 17(10) 2020. 1288-1297
- Aria, P. (2019, September 28). Pahami Risiko PayLater, Fitur Penggoda Milenial Berbelanja—Katadata.co.id. Kata Data. <https://katadata.co.id/berita/2019/09/28/pahami-risikopay-later-fitur-penggoda-milenial-berbela>

- Bambang Sukajie1 (2019) Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model DeLone Dan McLean. *JURNAL RESPONSIF*. 1(1). 46-52
- Erwin Halim (2016) Factors Affect Quality of SMEs' Online Marketing Website Based on DeLone and McLean Model International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech) 338-343
- Fanny Anggraeny Putri (2020) Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Pinjaman Online Shopee Paylater. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 8(3). 818- 828
- Hadijah, S. (2019). Aplikasi Layanan PayLater Makin Diminati, Yuk Cek Keuntungan dan Kerugiannya. Cermati.Com. <https://www.cermati.com/artikel/aplikasi-layananpay-later-makin-diminati-yuk-cek-keuntungan-dan-kerugiannya>
- Iin Emy Prastiwi (2021) Konsep Paylater Online Shopping dalam Pandangan Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(01), 2021, 425-432
- Irvindya. (2021). Inilah 5 Fakta Tentang Cicilan Shopee PayLater yang Perlu Kamu Ketahui!. <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/fakta-tentang-cicilan-shopeepaylater-yangperlu-kamu-ketahui/>. Diakses pada 25 Maret 2022
- Jeko, I. R. (2015). Shopee, Aplikasi Belanja Online C2C Meluncur di Indonesia. <https://www.liputan6.com/tekno/read/2379136/shopee-aplikasi-belanja-online-c2cmeluncur-di-indonesia>. Diakses pada 25 Maret 2022
- Najma Imtiaz Al (2018) Preliminary Study on Factors Affecting E-Commerce Success: A Modified Delone and Mclean Model. 8 International Conference on Information and Communication Technology for the Muslim World. 120-125
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Trihandayani, L. H. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website *Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. Malang*.
- Wilbert Sinclair (2021) Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Mobile Payment pada Teknologi Pembayaran Gopay. Riset & Jurnal Akuntansi e –ISSN : 2548-9224 | p-ISSN : 2548-7507. 5(1), Februari 2021. 229-239
- Yuyun Yuningsih (2019) Metode Delone dan Mclean Dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Shopee. *BINA INSANI ICT JOURNAL*. 6(1). 55 – 64