

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SHOPEEPAYLATER MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN

Ali Akbar Rismayadi¹, Dede Kartika Dewi², Iedam Fardian Anshori³

¹Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
email: ali@ars.ac.id

²Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
email: dedekartikadewi@gmail.com

³Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
email: iedam@ars.ac.id

Abstrak

Industri keuangan tradisional memiliki keterbatasan karena memiliki aturan yang ketat dalam melayani masyarakat di daerah tertentu. Sebagai konsekuensinya masyarakat mencari alternatif pendanaan selain jasa industri tradisional seperti bank, yang lebih transparan dan memiliki layanan keuangan yang efisien serta dapat menjangkau berbagai level. Dengan hadirnya ShopeePayLater diharapkan dapat memudahkan para pengguna yang sedang melakukan transaksi di Shopee. Tujuan Penelitian ini untuk melihat hubungan antara variabel-variabel terhadap kepuasan pengguna ShopeePayLater di Kota Bandung menggunakan model DeLone & McLean. Pada penelitian ini, peneliti hanya menggunakan 5 variabel yaitu, Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah pendekatan *convenience sampling*. Hasil penelitian yang diperoleh adalah variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) (X1), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2), Penggunaan (*Use*) (X3), dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) (X4) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*) (Y).

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

Abstract

The traditional financial industry has limitations because it has strict rules in serving the community in certain areas. As a consequence the community is looking for alternative funding in addition to traditional industrial services such as banks, which are more transparent and have efficient financial services and can reach various levels. The presence of ShopeePayLater is expected to make it easier for users who are conducting transactions at Shopee. The purpose of this study was to look at the relationship between variables on ShopeePayLater user satisfaction in the city of Bandung using the DeLone & McLean model. In this study the researchers only used 5 variables, namely, System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, and User Satisfaction. The sampling technique used is convenience sampling approach. The results obtained are variable System Quality (X1), Information Quality (X2), Use (X3), and Service Quality (X4) together or simultaneous effect on User Satisfaction (Y).

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

1. Pendahuluan

Financial Technology atau biasa dikenal dengan nama Fintech, sebagai teknologi yang menjadi perantara dan penghubung antara masyarakat umum dan sektor finansial. Fintech menjadi salah satu solusi atas permasalahan industri keuangan tradisional yang tidak dapat melayani masyarakat secara menyeluruh. Industri keuangan tradisional memiliki keterbatasan karena memiliki aturan yang ketat dalam melayani masyarakat di daerah tertentu. Sebagai konsikuesninya masyarakat mencari alternatif pendanaan selain jasa industri tradisional seperti bank, yang lebih transparan dan memiliki layanan keuangan yang efisien serta dapat menjangkau berbagai level (Adiningsih, et al, 2019).

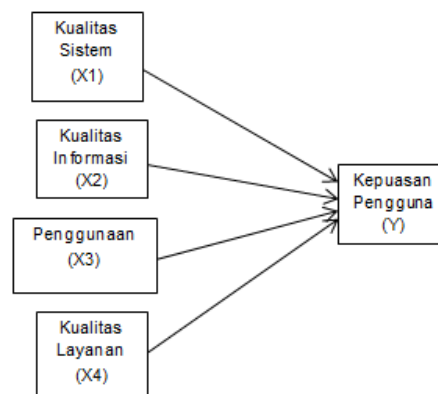
Shopee sebagai aplikasi *mobile platform e-commerce* 3 teratas di Indonesia, didorong untuk selalu melakukan terobosan terbaru terhadap fitur-fitur yang mereka sediakan termasuk di bidang sistem pembayaran. Layanan Shopee juga menyediakan fasilitas transaksi non-tunai yakni fitur ShopeePayLater. ShopeePayLater ini memiliki sistem yang fungsi dan manfaat yang sama persis dengan kartu kredit. Konsep utama dari fitur pembayaran ini adalah 'beli sekarang bayar nanti'. Layanan ShopeePayLater bertujuan untuk memudahkan para pelanggan yang sedang melakukan kegiatan berbelanja atau berjualan di Shopee (Hadijah, 2019).

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

Theory of Acceptance and use of Technology (UTAUT) juga merupakan hasil sintesis beberapa teori perilaku penerima, motivasi dan penggunaan teknologi dimana pengaruh sosial memiliki pengaruh terhadap variabel-variabelnya (Darmawan, et al, 2019).

Model Delone & McLean digunakan untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Layanan ShopeePayLater dengan menganalisis hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap pengguna, pengguna terhadap kepuasan pengguna.

Secara Skematis, kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Pada gambar 1 dapat dilihat kerangka berfikir dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel kualitas sistem (X1) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y).
2. Variabel kualitas informasi (X2) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)
3. Variabel penggunaan (X3) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)
4. Variabel kualitas layanan (X4) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)
5. Variabel kualitas informasi (X2), kualitas informasi (X2), penggunaan

(X3), dan kualitas layanan (X4) secara bersama-sama atau simultan akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)

2. Metode Penelitian

Penelitian ini diawali dengan Peneliti mengidentifikasi dan merumuskan masalah dengan bentuk pertanyaan yang dijawab pada maksud penelitian. Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini yaitu analisis kepuasan pengguna ShopeePayLater dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna ShopeePayLater sebagai media kredit *online* menggunakan Model DeLone & McLean.

Setelah itu peneliti merumuskan hipotesis. Hipotesis dalam penelitian ini bersifat dugaan sementara terhadap objek penelitian pengguna ShopeePayLater di Kota Bandung, dimana hipotesis yang diambil dalam penelitian ini didasarkan pada penggunaan variabel seperti kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang terdapat dalam Model DeLone & McLean.

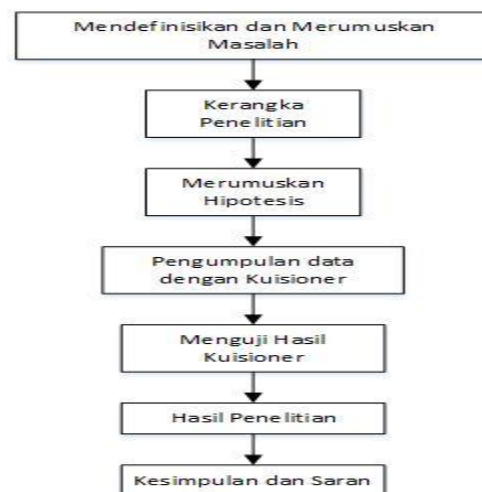
Peneliti mengumpulkan data untuk bahan pengolahan data penelitian berupa data *primer* seperti kuisisioner berbentuk *google form* yang disebarakan kepada responden melalui link tautan alamat kuisisioner <https://forms.gle/5mwNodWn4FJE4rVB6> tersebut untuk mendapatkan tanggapan dari responden terkait indikator-indikator dari masing-masing variabel Model DeLone & McLean yang digunakan diantaranya kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap responden pengguna ShopeePayLater di Kota Bandung.

Langkah selanjutnya setelah mengumpulkan data adalah mengolah dan menyajikan data. Data yang telah terkumpul diolah sehingga menghasilkan informasi dari objek penelitian. Setelah data diolah maka peneliti menyajikan data atau menyusun data agar lebih teratur sehingga mudah dibaca, dipahami

dan dianalisis. Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka data dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan alat-alat analisis yang sesuai dengan tujuan riset agar menghasilkan kajian yang cukup akurat, mendalam dan luas.

Hasil kajian ini dilengkapi dengan penjelasannya. Alat yang digunakan oleh peneliti adalah analisis deskriptif dan analisis statistik. Setelah peneliti melakukan analisis data terhadap objek penelitian, maka peneliti membuat kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan yang ditarik berdasarkan acuan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Saran yang disajikan oleh peneliti mengacu pada hasil akhir penelitian. Karena penelitian yang dilakukan memiliki keterbatasan-keterbatasan atau asumsi-asumsi.

Berikut Gambar dari tahapan penelitian secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 2:



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna layanan ShopeePayLater di kota Bandung. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel minimum adalah teknik pendekatan *Non Probability Sampling* dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Metode ini dipilih oleh penulis karena jumlah populasi yang tidak diketahui sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat. Maka dari itu, dalam penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus *lameshow*, yaitu:

$$n = \frac{Z_1 - \alpha/2 P(1 - P)}{d^2}$$

Sumber : Stanley Lameshow

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95%= 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alfa (0,10) atau sampling= 10%

Menghitung Sampel Penelitian :

$$n = \frac{z^2 1 - \alpha/2 P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Sehingga jika berdasarkan rumus diatas maka n yang didapatkan adalah 96,04= 100 orang. Sehingga pada penelitian ini penulis harus mengambil data dari sampel setidaknya sekurang-kurangnya 100 orang.

Pengolahan hasil penelitian ini dimulai dengan melakukan uji coba instrumen dengan sample penelitian sebanyak 100 orang responden. Kuisiner berisikan pertanyaan berupa pernyataan yang tersusun dari variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), penggunaan (X3), kualitas layanan (X4), dan kepuasan pengguna (Y) yang setiap indikatornya merupakan referensi dari penelitian sebelumnya.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas sistem (system quality)	Kemudahan	Adanya ShopeePayLater memudahkan transaksi pada layanan aplikasi Shopee.
	Waktu Respon	Waktu yang dibutuhkan dalam proses transaksi dengan menggunakan ShopeePayLater tidak membutuhkan waktu yang lama.
Kualitas informasi (information quality)	Relevansi Informasi	Informasi pengajuan kredit dan transaksi yang dihasilkan ShopeePayLater berkaitan dan sesuai kebutuhan.

Keakuratan Informasi	Keakuratan Informasi	Informasi pembayaran yang dihasilkan setelah menggunakan ShopeePayLater akurat dan bebas kesalahan.
	Kelengkapan Informasi	Informasi yang dihasilkan dari transaksi dengan menggunakan ShopeePayLater lengkap dan jelas.
	Penggunaan Sehari-hari	Menggunakan ShopeePayLater setiap transaksi.
Penggunaan (use)	Frekuensi penggunaan	Dalam satu bulan sering menggunakan ShopeePayLater
	Sifat pengguna	Saya sering menggunakan ShopeePayLater untuk mempermudah pembayaran saat transaksi berlangsung.
	Resposif	Menampilkan informasi transaksi sesuai dengan yang pengguna perlukan secara cepat dan tepat.
Kualitas Layanan (service quality)	Jaminan	Selama menggunakan ShopeePayLater, pengguna merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi.
	Konten	Rasa puas terhadap ShopeePayLater karena Komponen dan isi sistem secara menyeluruh.
Kepuasan Pengguna (user satisfaction)	Akurasi	Rasa puas terhadap ShopeePayLater karena ketepatan sistem 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.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan merupakan bagian yang membahas dan menjelaskan data yang terkumpul dari hasil penelitian yang meliputi uji instrumen: uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik: uji normalitas, uji autokolerasi, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, dan regresi linear berganda: uji hipotesis.

3.1. Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuisioner yang berupa *google form*. Responden terbanyak jika dilihat berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan sebesar 67%, sedangkan laki-laki sebesar 33%.

3.2. Uji Instrumen

A. Uji validitas

Uji validitas dilakukan yang dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Bivariate pearson* dimana data pertanyaan dikatakan valid jika memiliki r hitung $>$ r tabel. Nilai r tabel pada penelitian ini adalah 0,195.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Kode	r hitung	Keterangan
X1.1	0,816	Valid
X1.2	0,860	Valid
X2.1	0,615	Valid
X2.2	0,770	Valid
X2.3	0,718	Valid
X3.1	0,887	Valid
X3.2	0,893	Valid
X3.3	0,821	Valid
X4.1	0,796	Valid
X4.2	0,863	Valid
Y1.1	0,745	Valid
Y1.2	0,888	Valid
Y1.3	0,844	Valid
Y1.4	0,873	Valid

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's alpha* untuk menentukan reliabilitas instrumen. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai $\alpha >$ nilai r tabel.

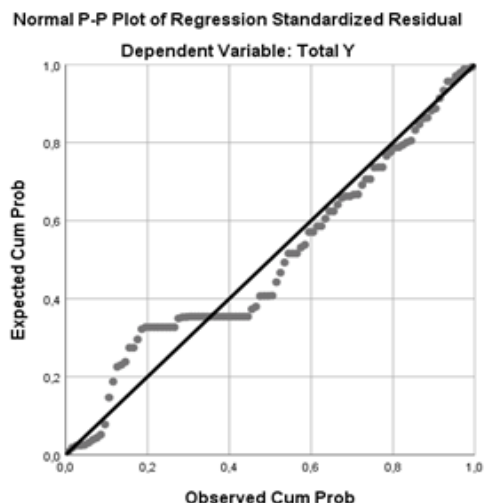
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No. Item	r hitung	r tabel 5% (100)	Keterangan
X1	0,575	0,195	Reliabel
X2	0,545	0,195	Reliabel
X3	0,825	0,195	Reliabel
X4	0,544	0,195	Reliabel
Y	0,846	0,195	Reliabel

3.3 Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data penelitian terdistribusi norma atau tidak. Data akan dinyatakan normal apabila titik-titik pada grafik menyebarkan di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal.



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas

B. Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi bertujuan untuk mencari tahu apakah suatu data pada periode tertentu berkorelasi dengan periode lainnya. Metode pengujian yang digunakan adalah uji *Durbin-Watson* (uji DW) dengan ketentuan jika nilai $1 < DW < 3$ tidak terjadi autokolerasi.

Tabel 4. Hasil Uji Autokolerasi

Model Summary ^b			
Model	R	R Square	Durbin-Watson
1	,773 ^a	,597	1,880
a. Predictors: (Constant), Total X4, Total X3, Total X2, Total X1			
b. Dependent Variable: Total Y			

C. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji ada atau tidaknya multikolinearitas yang dapat dilihat melalui *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai VIF $<$ 10 dan nilai *tolerance* $>$ 0,1 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

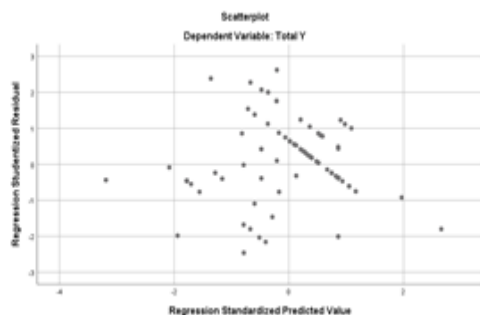
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
(Constant)	,505		
Total X1	,000	,625	1,601
Total X2	,000	,755	1,324
Total X3	,014	,783	1,278
Total X4	,121	,521	1,918

a. Dependent Variable: Total Y

D. Uji Heteroskedastisitas

Ketentuan dalam uji heteroskedastisitas ini apabila titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu y sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

3.4 Uji Hipotesis

A. Uji T

Uji T atau uji parsial digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai $sig < 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 6. Hasil Uji T

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
(Constant)	,670	,505
Total X1	4,720	,000
Total X2	4,058	,000
Total X3	2,490	,014
Total X4	1,563	,121

a. Dependent Variable: Total Y

B. Uji F

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

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^a		
Model	F	Sig.
Regression	35,161	,000 ^b
Residual		
Total		

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X4, Total X3, Total X2, Total X1

C. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari variabel bebas terhadap variabel terkait.

Tabel 8. Persentase hasil uji koefisien determinasi

No	Nama Variabel	Persentase
1	X1 (KS)	42,3%
2	X2 (KI)	32%
3	X3 (P)	22,4%
4	X4 (KL)	36,3%

4. Kesimpulan

Dari hasil analisis dengan menggunakan model DeLone & McLean maka dapat dibuat kesimpulan:

1. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*).
2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*).
3. Variabel Penggunaan (*Use*) secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*).
4. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) secara parsial tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*).

5. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) (X1), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2), Penggunaan (Use) (X3), Kualitas Layanan (*Service Quality*) (X4) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*) (Y).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak Shopee, dapat meningkatkan kualitas layanan dapat ditingkatkan agar perangkat lebih dapat diandalkan oleh pengguna. Selain itu juga diharapkan agar terus berinovasi dengan menghadirkan berbagai fitur yang dapat mendorong minat pengguna untuk menggunakan fitur ShopeePayLater pada aplikasi Shopee.
2. Bagi penelitian selanjutnya, dapat menambahkan variabel-variabel dan model/metode lain selain variabel dan metode yang telah diuji pada penelitian ini guna memperoleh perbandingan hasil kesimpulan.

Referensi

- Adiningsih, S., Lokollo, E. M., Setiaji, S. N., Ardiansyah, S. R., Islam, M., & Rahmawaty, U. F. (2019). *TRANSFORMASI EKONOMI BERBASIS DIGITAL DI INDONESIA: LahirnyaTren Baru Teknologi, Bisni, Ekonomi, dan Kebijakan di Indonesia*. Jakarta: PT Granedia Pustaka Utama.
- Darmawan, P. F., Pradnyana, I. A., & Divayana, G. H. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Menggunakan Pendekatan Utaut. *KARMAPATI, Vol 8, NO.2*, 379-393.
- Destianti, A. E., Hidayat, A. R., & Srisusilawati, P. (2019). Analisis Faktor Pengaruh Teori Technology Acceptance Model dan Theory Of Planned

Behavior terhadap Minat Pengguna Produk EMoney (Go-Pay) (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Syariah Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Angkatan 2015-2016 Universi. *Keuangan dan Perbankan Syariah, Volume 5, No. 2*, 312-319.

- Hadijah, S. (2019, Oktober 16). *Aplikasi Layanan Pay Later Makin Diminati, Yuk Cek Keuntungan dan Kerugiannya*. Dipetik Desember 6, 2019, dari Cermati.Com: www.cermati.com
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 2, No. 12, Desember*, 7074-7082.