

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN CASH ON DELIVERY (COD) MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN

(Studi Kasus Pada Aplikasi Shopee)

## FACTORS AFFECTING CASH ON DELIVERY (COD) SERVICE USER SATISFACTION USING DELONE AND MCLEAN METHOD (Case Study on Shopee Application)

Dwi Lestari<sup>1</sup>, Dudi Pratomo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Telkom, Bandung

lestaridwi@student.telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>, dudipratomo@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>

---

**Abstrak:** Shopee melakukan inovasi dengan memberikan pilihan sistem informasi pembayaran *Cash On Delivery* (COD) untuk mempermudah masyarakat dalam berbelanja online. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis linier berganda. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 350 responden yang merupakan pengguna sistem *Cash On Delivery* (COD) pada aplikasi Shopee. Kuesioner yang dipakai memiliki 30 pernyataan dengan skala likert lima titik. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online kepada pengguna sistem *Cash On Delivery* (COD) pada Shopee melalui social media. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa seluruh variabel independen yaitu kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas informasi (*information quality*) saling berhubungan positif signifikan dengan variabel kualitas layanan (*service quality*) paling berpengaruh besar terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan sebaliknya karena memiliki nilai T-value tinggi.

**Kata kunci :** *cash on delivery* (COD), *e-commerce*, shopee, sistem informasi pembayaran model delone & mclean.

---

**Abstract:** *Shopee innovates by providing a choice of Cash On Delivery (COD) payment information systems to make it easier for people to shop online. This study uses quantitative methods with multiple linear analysis techniques. The data collection method was carried out using a purposive sampling technique as many as 350 respondents who were users of the Cash On Delivery (COD) system on the Shopee application. The questionnaire used has 30 statements with a five-point Likert scale. Questionnaires are distributed online to users of the Cash On Delivery (COD) system at Shopee via social media. The results of this study indicate that all independent variables, namely system quality and information quality, have a significant positive relationship with the service quality variable having the most significant effect on the dependent variable user satisfaction (user satisfaction) and vice versa because has a high T-value.*

**Keywords :** *cash on delivery (COD) payment system, delone & mclean model, e-commerce, shopee.*

---

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepuasan pengguna merupakan dimensi penelitian untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi. Kesuksesan sebuah sistem informasi tidak lepas dari kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem informasi saat menjalankan permintaan pengguna. Pengukuran tingkat kesuksesan sistem informasi diharapkan dapat menjadi acuan bagi sistem untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem informasi. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan menjadi indikator yang ditetapkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

Kualitas sistem berkaitan dengan suatu keberhasilan transaksi yang mengacu pada kinerja sistem informasi dalam aktivitasnya sehingga dapat memberikan manfaat yang didapatkan yang kemudian menghasilkan kepuasan pengguna. Hal itu diperkuat dengan hasil penelitian Angelina et al, (2019) <sup>[1]</sup>, dan Mohammadi, (2015) <sup>[2]</sup> menyebutkan bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Tetapi hasil penelitian dari Yakubu et al, (2018) <sup>[3]</sup> dan Sukirman et al, (2015) <sup>[4]</sup> sebaliknya, hasil penelitian mereka menjelaskan jika kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Selain kualitas sistem, kualitas informasi juga menjadi variabel yang dapat mengukur kepuasan pengguna. Kualitas Informasi merupakan dimensi pengukur kualitas output dari sistem informasi, setiap pengguna sistem informasi menginginkan informasi yang mereka dapatkan selalu up to date, serta dapat dipercaya. Sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya. Hamid & Ikbal (2017) <sup>[5]</sup> menyebutkan bahwa kualitas informasi menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna yang menunjukkan bahwa informasi yang berkualitas memberikan kepuasan pengguna sistem untuk membuat keputusan selanjutnya. Ditambahkan dengan pernyataan dari Rinaldi dan Santoso (2018) <sup>[6]</sup> yang mendukung pernyataan sebelumnya. Hal itu berbeda dengan hasil



penelitian dari Dharmawan dan Pratomo (2018)<sup>[7]</sup> yang menjelaskan bahwa kualitas Informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

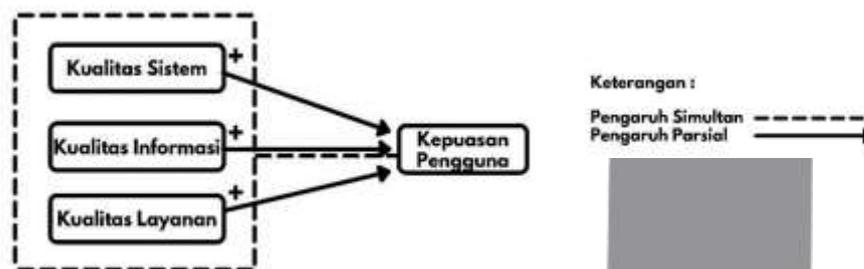
Tidak hanya kualitas sistem dan kualitas informasi, variabel kualitas layanan juga dapat mengukur kepuasan pengguna. Kualitas Layanan merupakan dukungan yang diberikan oleh pengembang dan sangat dibutuhkan untuk memberikan solusi terhadap segala masalah yang dihadapi pengguna sistem sehingga dapat memberikan pengguna kepuasan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan, pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamid & Ikbal (2017) dan Wang et al, (2016)<sup>[8]</sup> bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, akan tetapi berlawanan dengan hasil penelitian Ningsih (2019)<sup>[9]</sup> dan Ghobakloo dan Tang (2015)<sup>[10]</sup> menyatakan jika kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## 1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) secara parsial masing-masing memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Serta untuk mengetahui apakah variabel independen kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

## 1.3 Kerangka pemikiran

Peneliti membatasi rumusan masalah dengan fenomena yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dengan ini peneliti menggunakan 3 variabel penelitian mengikuti penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Dharmawan dan Pratomo (2018)<sup>[11]</sup> yaitu: Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas layanan (*Service Quality*) yang berhubungan dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

### 1.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem merupakan output yang dihasilkan sistem informasi mengacu pada kinerja sistem pada proses kegiatannya untuk mencapai tujuan penggunaannya. Sistem yang berkualitas diawali pada proses hingga dapat memperoleh tujuan yang menghasilkan kepuasan pengguna, oleh sebab itu perlu adanya penilaian kualitas sistem pada sistem informasi. Penelitian ini menggunakan indikator efisien, mudah digunakan, fleksibel, waktu respon dan andal. Menurut Delone dan Mclean (2003)<sup>[12]</sup>, tingginya kualitas sistem yang diperoleh sistem informasi, selaras dengan kepuasan pengguna. Berarti kualitas sistem mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Menurut Hamid & Ikbal (2017) kualitas sistem memiliki keterikatan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Swandewi (2017)<sup>[13]</sup> dan Angelina et al, (2018) yang juga mengatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### 1.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan sistem informasi mengacu pada informasi yang disajikan sistem sehingga pengguna dapat memperoleh suatu informasi yang bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan dalam kegiatan penggunaan sistem informasi. Sistem Informasi membutuhkan informasi yang berkualitas untuk mendorong kepercayaan pengguna dalam mengambil keputusan agar tercapainya kepuasan pengguna. Menurut Nagara et al, (2018)<sup>[14]</sup> kualitas informasi yang diperoleh dari sistem akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada suatu sistem. Dapat disimpulkan dari uraian diatas bahwa kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Pernyataan didukung dengan hasil penelitian Rinaldi dan Santoso (2018), dan Muhammad dan Arief (2020)<sup>[15]</sup> yang menyebutkan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

### 1.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan menggambarkan besar maupun kecilnya dukungan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi yang merupakan solusi untuk menyelesaikan masalah yang dialami oleh pengguna untuk mendorong tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu semakin besarnya dukungan yang diberikan pengembang sistem informasi selaras dengan tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh pendukungnya. Menurut Hamid & Ikbal (2017) baik dan buruknya hasil yang diperoleh atas kualitas layanan yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna pada sistem. Berdasarkan pemikiran itu maka kualitas layanan seharusnya dapat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Swandewi (2017), Angelina et al, (2018), Panjaitan et al, (2019) <sup>[16]</sup>, Sharma dan Sharma (2019)<sup>[17]</sup> dan Muhammad dan Arief (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

### 1.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis sementara berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan yang diajukan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Kualitas sistem berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
3. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna
4. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

### 1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan *Cash On Delivery* (COD) pada aplikasi Shopee. Teknik purposive sampling digunakan untuk mengambil sampel dengan kuisioner yang telah diisi 365 responden dan diambil 350 yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan Seseorang yang menggunakan aplikasi Shopee untuk belanja online dan pernah menggunakan layanan *Cash On Delivery* (COD) untuk berbelanja di aplikasi Shopee. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan analisis statistik deskriptif dengan bantuan SPSS 23.0.

## 2. Pembahasan

### 2.1 Uji Parsial (T)

Untuk mengetahui signifikansi variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat digunakan uji T. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan SPSS versi 23 diperoleh sebagai berikut :

Tabel 3.1 Uji Parsial (t)

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	t	Sig.
(Constant)	4.091	<,001
Kualitas Sistem	8.951	<,001
Kualitas Informasi	8.405	<,001
Kualitas Layanan	9.647	<,001

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh hipotesis yang pertama yaitu :

1. Kualitas sistem memiliki t hitung 8,951 dengan tingkat signifikansi <0,001. Nilai t tabel adalah 1,649 maka nilai t hitung > nilai tabel (8,951 > 1,649), ini berarti bahwa secara parsial kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Kualitas informasi memiliki t hitung adalah 8.405 dengan tingkat signifikansi < 0,001. Nilai t tabel adalah 1,649 maka nilai t hitung > nilai tabel (8.405 > 1,649). Nilai signifikansi lebih kecil dari derajat

kepercayaan 0,05, artinya secara parsial kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Kualitas layanan memiliki t hitung adalah 9.647 dengan tingkat signifikansi  $< 0,001$ . Nilai t tabel adalah 1,649 maka nilai t hitung  $>$  nilai tabel ( $9.647 > 1,649$ ). Nilai signifikansi lebih kecil dari derajat kepercayaan 0,05, berarti bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan pemaparan di atas disimpulkan bahwa variabel independent masing-masing memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

## 2.2 Uji Hipotesis (F)

Untuk mengetahui signifikansi variabel independent atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat digunakan uji T. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan SPSS versi 23 diperoleh sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Uji Simultan (F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12428.805	3	4142.935	779.949	<,001
	Residual	1837.883	346	5.312		
	Total	14266.689	349			

Berdasarkan tabel di atas diperoleh F hitung 779,949 yang berarti F hitung  $>$  F tabel dan memiliki signifikansi  $< 0,001$  atau lebih kecil dari 0,05 disimpulkan bahwa diterima (signifikan) dan ketiga variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

## 3. Hasil Penelitian

### 3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial kualitas system memiliki Uji t diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar  $< 0,001$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Sehingga  $H_0$  ditolak yang artinya bahwa secara parsial variabel Kualitas Sistem (X1) berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) layanan Cash On Delivery (COD) pada Shopee. Artinya semakin tinggi Kualitas Sistem, maka Kepuasan Pengguna akan semakin tinggi. Hasil analisis sebesar 80,04 % masuk pada kategori baik yang artinya variabel Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna layanan Cash On Delivery (COD) pada Shopee. Hal ini didukung dengan karakteristik responden yang mayoritas wanita yang tinggal di Wilayah Indonesia Barat (WIB) meliputi Sumatra, Jawa, Kalimantan Barat dan Kalimantan Tengah dan merupakan pelajar / mahasiswa dengan pendapatan Rp 3.000.000 – 5.000.000.

### 3.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial kualitas informasi memiliki Uji t diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar  $< 0,001$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Artinya semakin tinggi Kualitas Informasi, maka Kepuasan Pengguna akan semakin tinggi. Hasil analisis sebesar 75,12% masuk pada kategori baik yang artinya variabel Kualitas Informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna layanan Cash On Delivery (COD) pada Shopee. Hal ini didukung dengan karakteristik responden yang mayoritas wanita yang tinggal di Wilayah Indonesia Barat (WIB) meliputi Sumatra, Jawa, Kalimantan Barat dan Kalimantan Tengah dan merupakan pelajar / mahasiswa dengan pendapatan Rp 3.000.000 – 5.000.000.

### 3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial kualitas layanan memiliki Uji t diperoleh bahwa tingkat signifikansi sebesar  $< 0,001$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Artinya semakin tinggi Kualitas Layanan, maka Kepuasan Pengguna akan semakin tinggi. Hasil analisis sebesar 76,27% masuk pada kategori baik yang artinya variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna layanan Cash On Delivery (COD) pada Shopee. Hal ini didukung dengan karakteristik responden yang mayoritas wanita yang tinggal di Wilayah Indonesia Barat (WIB) meliputi Sumatra, Jawa, Kalimantan Barat dan Kalimantan Tengah dan merupakan pelajar / mahasiswa dengan pendapatan Rp 3.000.000 – 5.000.000.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diperoleh bahwa variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan masing-masing memiliki pengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan *Cash On delivery* (COD) pada aplikasi Shopee. Serta ketiga variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna layanan *Cash On delivery* (COD) pada aplikasi Shopee.



### Referensi

- [1] Angelina, Ruth, Hermawan, & Suroso, (2019). "Analyzing E-Commerce Success Using DeLone and McLezeean Model." *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence* 5(2). doi: 10.20473/jisebi.5.2.156-162.
- [2] Mohammadi, H. (2015). Investigating Users' Perspectives on E-Learning: An Integration of TAM and IS Success Model. *Computers in Human Behavior*, 45, 359-374.
- [3] Yakubu, M N, Salihu Dasuki, M Nasiru Yakubu, and Salihu Ibrahim Dasuki. 2018. "Assessing ELearning." *Journal of Information Technology Education: Re-Search* 17:182–202. doi: 10.28945/4077.
- [4] Sukirman, A. Rokhman, and L. Budiarti, "Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Dengan Model D&M," Univ. jenderal Soedriman, 2014.
- [5] Hamid, R & Ikbal, M. 2017. "Analisis Dampak Kepercayaan Pada Penggunaan Media Pemasaran Online (E-Commerce) Yang Diadopsi Oleh UMKM: Perspektif Model DeLone & McLean." doi: 10.12695/jmt.2017.16.3.6.
- [6] Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Traveloka Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Ofmanagement*, 7, 1-14.
- [7] Dharmawan, A. I, & Pratomo, D. (2018). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Menggunakan Metode Delone & Mclean (Studi Kasus Pada Situs Bukalapak. com). *eProceedings of Management*, 5(2).
- [8] Wang, W., & Kim, S. (2019). Lady first? The gender difference in the influence of service quality on online consumer behavior. *Nankai Business Review International*.
- [9] Ningsih, V. Y. (2019). Kesuksesan Sistem Informasi Rencana Kerja dan Anggaran (SIREKA) menggunakan model DeLone & McLean (Studi pada Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(2), 126-136.
- [10] Ghobakhloo, M., & Tang, S. H. (2015). Information system success among manufacturing SMEs: case of developing countries. *Information Technology for Development*, 21(4), 573–600.
- [11] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). The DeLone and McLean Model Of Information System Success : A Ten Year Update, *Journal Of Information System*.
- [12] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). The DeLone and McLean Model Of Information System Success : A Ten Year Update, *Journal Of Information System*.
- [13] Swandewi, L. P., Ariyanto, D., & Dewi, L. G. K. (2017). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kabupaten Buleleng. *E-Jurnal Akuntansi*, 1803-1831.
- [14] Nagara, M. R. K., Rahayu, S., & Nurbaiti, A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Daerah (Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi). *eProceedings of Management*, 5(1).
- [15] Muhammad, Miftah, and Assaf Arief. 2020. "Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Xyz Menggunakan Model Delone & Mclean." *IJIS - Indonesian Journal On Information System* 5(2):168–77. doi: 10.36549/ijis.v5i2.117.
- [16] Panjaitan, E. S., Hasibuan, S. F., Ula, N. M., & Sembiring, S. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manfaat Bersih yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. In *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)* (Vol. 2, No. 1).
- [17] Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: an empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65- 75.