

## ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA SHOPEE PAY LATER MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN MODEL

Sayyidah Nafisah<sup>1</sup>, Sulthan Atha Muhammad<sup>2</sup>

1) Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

2) Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received: 08 Juni 2023

Revised: 27 November 2023

Accepted: 27 Desember 2023

### ABSTRACT

#### Abstrak

Dikarenakan peraturannya yang ketat, sektor keuangan konvensional hanya dapat memberikan layanan kepada pelanggan di sektor terbatas. Oleh karena itu, banyak orang mencari layanan keuangan yang lebih transparan, efisien, dan tersedia secara luas sebagai alternatif dari layanan industri tradisional seperti bank yang menyediakan pembiayaan. Shopee Pay Later hadir sebagai solusi yang diharapkan dapat memudahkan konsumen dalam bertransaksi di sana, dengan kenyamanan dan fleksibilitas yang ditawarkan. Shopee Pay Later adalah sebuah layanan keuangan yang ditawarkan oleh Shopee, sebuah platform e-commerce. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian barang secara online dan membayar nanti dalam jangka waktu tertentu. Untuk mengetahui keterkaitan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kebahagiaan pengguna ShopeePayLater di Indonesia, penelitian ini mengadopsi model DeLone & McLean. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lima variabel utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Metode convenience sampling digunakan untuk memilih sampel penelitian yang representatif. Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna (Y) secara bersamaan atau simultan dipengaruhi oleh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), penggunaan (X3), dan kualitas layanan (X4).

**Kata Kunci:** Kepuasan, ShopeePayLater, Delone, Mclean.

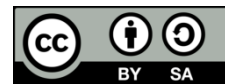
#### Abstract

*Due to strict regulations, the conventional financial sector can only provide services to customers in limited sectors. Hence, many people are looking for more transparent, efficient, and widely available financial services as an alternative to traditional industry services such as banks providing financing. Shopee Pay Later comes as a solution that is expected to make it easier for consumers to transact there, with the convenience and flexibility offered. Shopee Pay Later is a financial service offered by Shopee, an e-commerce platform. This service allows users to purchase goods online and pay later within a certain period of time. To find out the relationship between the factors that influence the happiness of ShopeePayLater users in Indonesia, this study adopts the DeLone & McLean model. In this study, researchers used five main variables, namely system quality, information quality, service quality, usage, and user satisfaction. The convenience sampling method was used to select a representative research sample. Based on the findings of the research that has been conducted, it can be concluded that user satisfaction (Y) is simultaneously or simultaneously influenced by system quality (X1), information quality (X2), usage (X3), and service quality (X4).*

**Keywords:** Satisfaction, ShopeePayLater, Delone, Mclean

---

Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi oleh Universitas Dharmawangsa Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan dengan Lisensi Internasional Creative Commons Attribution NonCommercial ShareAlike 4.0 ([CC-BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)).



---

*Corresponding Author:*  
Email : [sayyidahnf19@gmail.com](mailto:sayyidahnf19@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Shopee Pay Later adalah layanan pinjaman online yang ditawarkan oleh Shopee, platform e-commerce terbesar di Indonesia. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian secara online dan membayar nanti dalam jangka waktu tertentu. Shopee Pay Later telah menjadi populer di kalangan pengguna Shopee karena kemudahan dan kecepatan penggunaannya. Namun, meskipun popularitasnya meningkat, kepuasan pengguna terhadap Shopee Pay Later masih perlu ditingkatkan.

Menurut survei pada tahun 2021 oleh Lendinero, hanya 57,4% pengguna Shopee Pay Later yang puas dengan layanan tersebut. Oleh karena itu, sangat penting untuk menganalisis kepuasan pengguna Shopee Pay Later menggunakan model DeLone dan McLean. Model ini telah banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya dan terbukti efektif dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi dan memprediksi kepuasan pengguna. Selain itu, menurut data yang dirilis Shopee pada tahun 2021, jumlah pengguna aktif Shopee di Indonesia mencapai 125 juta per bulan, yang juga menjadikan Shopee Pay Later sebagai layanan pinjaman online dengan potensi pasar yang besar di Indonesia. Oleh karena itu, meningkatkan kepuasan pengguna Shopee Pay Later menjadi kunci penting untuk meningkatkan pangsa pasar Shopee Pay Later di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi Shopee Pay Later dan mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Penelitian ini akan difokuskan pada pengguna Shopee Pay Later di Indonesia dan akan menggunakan metode convenience sampling untuk mengumpulkan data melalui kuesioner online.

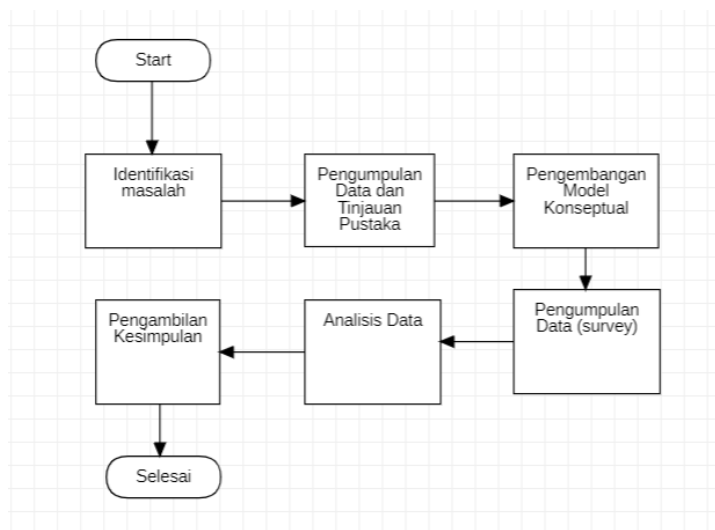
© 2023 Segala bentuk plagiarisme dan penyalahgunaan hak kekayaan intelektual akibat diterbitkannya jurnal teknologi informasi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna Shopee Pay Later dan membantu Shopee dalam meningkatkan pangsa pasar layanan ini di Indonesia.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Alur Kegiatan

Penelitian ini diawali dengan melakukan pengumpulan data dan tinjauan pustaka terkait dengan layanan Shopee Pay Later dan model Delone & McLean. Kemudian peneliti melakukan pengembangan model konseptual berdasarkan model Delone & McLean yang diadaptasi untuk mempelajari kepuasan penggunaan Shopee Pay Later. Selanjutnya peneliti melakukan pengumpulan data melalui survei online dengan menggunakan penyebaran kuesioner yang dibuat menggunakan google form atau layanan serupa. Responden dari penelitian ini adalah pengguna Shopee Pay Later di Indonesia. Kemudian setelah data terkumpul, peneliti akan melakukan analisis data menggunakan teknik analisis statistik, seperti regresi berganda, analisis faktor, dan analisis jalur. Setelah melakukan tahap analisis data, selanjutnya peneliti akan mengambil kesimpulan dari hasil analisis data dan membandingkan dengan studi pendahuluan dan model konseptual yang dikembangkan.



Gambar 1 Alur Kegiatan

© 2023 Segala bentuk plagiarisme dan penyalahgunaan hak kekayaan intelektual akibat diterbitkannya jurnal teknologi informasi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis

Sumber Gambar : Peneliti 2023

## 2.2 Model Konseptual

Pada penelitian ini menggunakan model konseptual berdasarkan model Delone & McLean. Model ini memiliki lima variabel utama, diantaranya :

a. Kualitas sistem informasi

Kualitas suatu sistem informasi merupakan variabel yang mengukur kepuasan pengguna terhadap kinerja fungsi dan layanan yang diberikan oleh suatu sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Variabel ini meliputi aspek-aspek seperti kehandalan, kecepatan dan kemudahan penggunaan sistem informasi.

b. Kualitas informasi

Kualitas informasi merupakan variabel yang mengukur kepuasan pengguna terhadap informasi yang disediakan oleh suatu sistem informasi. Variabel ini mencakup aspek-aspek seperti relevansi, akurasi dan kebaruan informasi.

c. Penggunaan

Penggunaan adalah variabel yang mengukur sejauh mana pengguna memanfaatkan fungsi dan layanan yang disediakan oleh sistem informasi. Variabel ini meliputi aspek seperti frekuensi penggunaan, intensitas penggunaan dan ketergantungan pada sistem informasi.

d. Kepuasan

Kepuasan merupakan variabel yang mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan suatu sistem informasi. Variabel ini meliputi kepuasan terhadap fungsi dan layanan yang diberikan, kepuasan terhadap kualitas sistem informasi, dan kepuasan terhadap kualitas informasi.

e. Dampak Bisnis

Business impact merupakan variabel yang mengukur sejauh mana penggunaan sistem informasi mempengaruhi kinerja bisnis suatu perusahaan. Variabel ini mencakup aspek-aspek seperti efisiensi operasional, produktivitas dan keuntungan.

Model konseptual akan digunakan untuk menganalisis dampak kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna Shopee Pay Later. Juga, dampak kepuasan terhadap dampak bisnis perusahaan akan dianalisis. Oleh karena itu, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan Shopee untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja bisnis perusahaan.

### 2.3 Responden Penelitian

Untuk membuat penelitian lebih akurat, peneliti menentukan bahwa responden penelitian ini adalah pengguna Shopee Pay Later di Indonesia yang telah menggunakan layanan tersebut setidaknya satu kali. Metode convenience sampling dengan menggunakan pendekatan non-probability sampling adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan sampel terkecil. Karena ukuran populasi tidak diketahui, peneliti bebas memilih sampel tercepat, itulah sebabnya penulis memilih pendekatan ini. Oleh karena itu dalam menentukan besarnya sampel peneliti menggunakan rumus Lemeshow yaitu :

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

Dengan keterangan sebagai berikut :

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 :

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

$$n = \frac{d^2}{0,1^2}$$
$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,01}$$
$$n = 96,04$$

Jadi jika berdasarkan Rumus di atas memberikan nilai n sebesar 96,04 = 100 orang. Sehingga dalam penelitian ini, setidaknya mendapatkan data dari sampel setidaknya 100 orang.

Table 1 Instrumen Pertanyaan

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas sistem (system quality)	Kemudahan	Adanya Shopee Pay Later memudahkan transaksi pada layanan aplikasi Shopee.
	Waktu Respon	Waktu yang dibutuhkan dalam proses transaksi dengan menggunakan Shopee Pay Later tidak membutuhkan waktu yang lama.
	Relevansi Informasi	Informasi pengajuan kredit dan transaksi yang dihasilkan Shopee Pay Later berkaitan dan sesuai kebutuhan.
	Keakuratan Informasi	Informasi pembayaran yang dihasilkan setelah menggunakan Shopee Pay Later akurat dan bebas

		kesalahan
Kualitas informasi (information quality)	Kelengkapan Informasi	Informasi yang dihasilkan dari transaksi dengan menggunakan Shopee Pay Later lengkap dan jelas.
	Penggunaan Sehari-hari	Menggunakan Shopee Pay Later setiap transaksi.
Penggunaan (use)	Sifat Pengguna	Saya sering menggunakan Shopee Pay Later 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 Shopee Pay Later, pengguna merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi.
	Konten	Rasa puas terhadap Shopee Pay Later karena Komponen dan isi sistem secara menyeluruh
Kepuasan	Akurasi	Rasa puas terhadap Shopee Pay Later karena ketepatan sistem pembayaran dalam menerima input hingga mengeluarkan output.

Pengguna (user satisfaction)	Kemudahan	Rasa puas terhadap Shopee Pay Later karena langkahlangkah pengajuan kredit dan penggunaannya mudah untuk dimengerti dan dilakukan.
	Waktu	Rasa puas terhadap Shopee Pay Later karena efektivitas dan efisiensi yang dihasilkan melalui waktu yang dibutuhkan dalam proses transaksi.

Sumber Tabel : Peneliti 2023

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian Hasil dan Pembahasan merupakan pembahasan dan interpretasi data yang telah terkumpul, meliputi alat uji: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

#### 3.1 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan untuk memperoleh data penelitian dari kuesioner yang disebar dalam bentuk platform Google Forms. Dari data yang diperoleh dari kuesioner yang disebar, dari segi jenis kelamin, perempuan mencapai 43,3% dan laki-laki mencapai 57,7%

#### 3.2 Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Metode korelasi bivariat Pearson digunakan dalam uji validitas penelitian ini, dimana data pertanyaan dianggap sah jika memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Pada penelitian ini nilai  $r$  tabel adalah 0,3610.

Table 2 Uji Validitas

<b>Kode</b>	<b>r hitung</b>	<b>keterangan</b>
<b>X1.1</b>	<b>0.773</b>	<b>Valid</b>
<b>X1.2</b>	<b>0.702</b>	<b>Valid</b>
<b>X2.1</b>	<b>0.566</b>	<b>Valid</b>



<b>X2.2</b>	<b>0.799</b>	<b>Valid</b>
<b>X2.3</b>	<b>0.727</b>	<b>Valid</b>
<b>X3.1</b>	<b>0.410</b>	<b>Valid</b>
<b>X3.2</b>	<b>0.726</b>	<b>Valid</b>
<b>X4.1</b>	<b>0.840</b>	<b>Valid</b>
<b>X4.2</b>	<b>0.698</b>	<b>Valid</b>
<b>Y1.1</b>	<b>0.594</b>	<b>Valid</b>
<b>Y1.2</b>	<b>0.652</b>	<b>Valid</b>
<b>Y1.3</b>	<b>0.697</b>	<b>Valid</b>
<b>Y1.4</b>	<b>0.695</b>	<b>Valid</b>

Sumber Tabel : Peneliti 2023

#### b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu metode untuk menilai kuesioner; itu merupakan indikasi variabel kuesioner. Jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan dapat dipercaya atau dapat dipercaya dari waktu ke waktu, maka jawaban tersebut konsisten atau stabil (Ghozali, 2005: 41). Dengan menyingkat/mengukur, membandingkan temuan dengan jawaban pertanyaan lain, atau menghitung korelasi antar jawaban pertanyaan, ketergantungan hanya dapat diukur satu kali. Suatu variabel dianggap dapat dipercaya jika nilai Cronbach alpha-nya lebih dari 0,60. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS yang menilai reliabilitas dengan menggunakan uji statistik Cronbach alpha (Ghozali, 2005:42).

**Reliability Statistics**

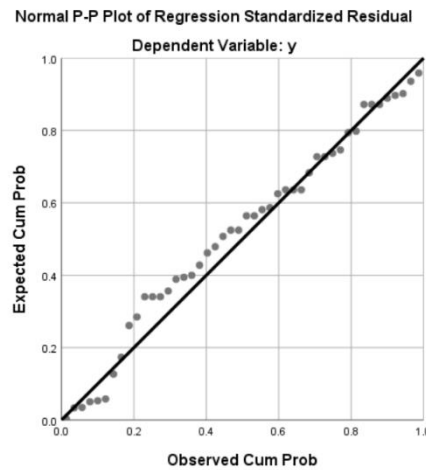
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	13

Gambar 2 Uji Reabilitas  
Sumber Gambar : Peneliti 2023

### 3.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data penelitian termasuk distribusi normal. Apabila titik pada grafik berputar dan mengikuti garis diagonal, data akan dinyatakan normal.



Gambar 3 Uji Normalitas  
 Sumber Gambar : Peneliti 2023

b. Uji Autokorelasi

Untuk menentukan apakah data dari satu periode berkorelasi dengan data dari periode lainnya, digunakan uji autokorelasi. Uji Durbin-Watson (uji DW) adalah teknik yang digunakan, dan merupakan syarat tidak adanya autokorelasi jika nilai  $1 < DW < 3$ .

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.826 <sup>a</sup>	.681	.653	2.540	1.817

a. Predictors: (Constant), x4, x3, x1, x2  
 b. Dependent Variable: y

Gambar 4 Uji Autokorelasi  
 Sumber Gambar : Peneliti 2023

c. Uji Multikolinearitas

Faktor inflasi varians (VIF) digunakan untuk menentukan apakah multikolinearitas dapat dideteksi atau tidak. Dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance			VIF	
1	(Constant)	2.796	1.578		1.772	.083		
	x1	-.332	.228	-.165	-1.453	.153	.551	1.815
	x2	.445	.194	.287	2.292	.027	.452	2.212
	x3	-.179	.158	-.107	-1.137	.262	.797	1.254
	x4	1.410	.244	.744	5.771	.000	.426	2.348

a. Dependent Variable: y

Gambar 5 Uji Multikolinearitas  
Sumber Gambar : Peneliti 2023

### 3.4 Uji Hipotesis

#### a. Uji T

Setiap variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen diuji dengan menggunakan uji T atau sering dikenal dengan uji parsial. t hitung < t tabel atau nilai sig 0,05, maka variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.796	1.578		1.772	.083
	x1	-.332	.228	-.165	-1.453	.153
	x2	.445	.194	.287	2.292	.027
	x3	-.179	.158	-.107	-1.137	.262
	x4	1.410	.244	.744	5.771	.000

a. Dependent Variable: y

Gambar 6 Uji T  
Sumber Gambar : Peneliti 2023

## 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian terdapat empat variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Berikut adalah kesimpulan terkait masing-masing variabel tersebut:

1. Kualitas sistem: Hasil uji validitas menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan

Shopee Paylater dipersepsikan pelanggan memiliki sistem kualitas yang baik. Kualitas sistem yang baik mencakup kinerja sistem, keandalan, kemudahan penggunaan, dan fungsionalitas yang disediakan.

2. Kualitas Informasi: Uji validitas juga menunjukkan bahwa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan Shopee Paylater dianggap premium oleh pelanggan. Kualitas informasi yang baik mencakup keakuratan, kejelasan, dan ketepatan waktu informasi yang diberikan.
3. Penggunaan: Studi ini menunjukkan bahwa penggunaan Shopee Paylater oleh pelanggan relatif tinggi. Ini menunjukkan adopsi pengguna yang tinggi dari sistem. Tingkat penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa Shopee Paylater memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan dalam hal pembayaran online.
4. Kualitas layanan: Studi ini tidak secara eksplisit membahas kualitas layanan. Namun, kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan yang baik meliputi keramahan petugas layanan pelanggan, kecepatan respon, ketersediaan bantuan, dan kualitas komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan.

Secara keseluruhan, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas sistem dan informasi yang baik, penggunaan yang tinggi, serta potensi adanya kualitas layanan yang baik, semuanya berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap Shopee Paylater. Keempat variabel ini saling berhubungan dan memberikan dampak positif pada keberhasilan sistem informasi Shopee Paylater sesuai dengan Model Delone & McLean.

#### PUSTAKA

##### Artikel Jurnal:

- Antares, J., Gustiana, Z., Rusydi, I., Informasi, T., Dharmawangsa, U., Lunak, R. P., & Dharmawangsa, U. (2021). Rancangan sistem informasi dalam pengembangan model tracer study di universitas dharmawangsa. VII(2).
- Name\*. (n.d.). Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan. *Entrepreneur*. Retrieved April 7, 2023, from <https://binus.ac.id/entrepreneur/2020/12/29/metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan/>
- Purwandani, I. (2019). Analisa Tingkat Kepuasan pengguna Elearning Menggunakan EUCS Dan Model Delone and McLean. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 4(2), 99–106. <https://doi.org/10.31294/ijse.v4i2.5989>
- Putri, F. A., & Iriani, S. S. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian menggunakan pinjaman online Shopee Paylater. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 818. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p818-828>
- Repository Universitas Muria Kudus. (n.d.). Retrieved April 7, 2023, from <https://eprints.umk.ac.id/>
- Rismayadi, A. A. (2020). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SHOPEEPAYLATER MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN, Vol. 2 No.2 Agustus 2020.

**Laman Internet:**

- sodexo\_wp\_admin. (2022, April 14). 6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan - blog Sodexo. Sodexo Benefits and Rewards Indonesia. Retrieved April 7, 2023, from <https://www.sodexo.co.id/faktor-kepuasan-pelanggan/>
- Barantum. (2022, October 4). Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Faktor Dan Indikatornya. Barantum. Retrieved April 7, 2023, from <https://www.barantum.com/blog/kepuasan-pelanggan/>
- Pendahuluan Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas informasi terhadap kegunaan Dan Kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten). Beranda. (n.d.-a). <https://text-id.123dok.com/document/myj6wxmz-pendahuluan-pengaruh-pentingnya-sistem-kualitas-sistem-dan-kualitas-informasi-terhadap-kegunaan-dan-kepuasan-pengguna-dalam-pengembangan-sistem-informasi-akuntansi-studi-kasus-di-rsup-dr-soeradji-tirtonegoro-klaten.html?cv=1>