

Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Menentukan *Net Benefit Seller* UMKM (Studi Kasus pada Toko Online Shopee Indonesia)

The Impact of System, Information and Service Quality on User Satisfaction in Determining MSME Seller's Net Benefit (Case Study at Shopee Indonesia Online Store)

Raden Ayu Syarifa

Program Studi D4 Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung

E-mail: radenayusyarifa@gmail.com

Riauli Susilawaty

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung

E-mail: riaulisusilawaty@gmail.com

Abstract: *Shopee is the most widely used e-commerce by Indonesians and its existence is expected to provide convenience in trade transactions that will benefit its sellers. This research aims to determine the influence of system quality, information quality and service quality on user satisfaction in determining the net benefit of MSME seller by using the DeLone and McLean approach as a model to measure the success of an information system. This study uses structural equation modeling (SEM) statistical methods with smartpls 3.0 applications. The results prove that The Quality of Information and Quality of Services have a positive and significant effect on User Satisfaction, while System Quality has a positive but insignificant effect on User Satisfaction. User Satisfaction has a positive and significant effect on Net Benefit.*

Keywords: *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Net Benefit*

1. Pendahuluan

Dalam beberapa tahun terakhir, semakin banyak pelaku usaha yang beralih atau mengembangkan bisnisnya ke arah digital. Hal tersebut berlaku baik bagi perusahaan besar maupun ritel atau UMKM. Menurut Choshin dan Ghaffari, *e-commerce* dapat menjadi strategi penjualan, pemasaran dan integrasi yang baik serta yang dapat meningkatkan efisiensi komersial, pertumbuhan dan pengembangan ekonomi serta kesatuan dan konvergensi suatu negara, terutama bagi negara berkembang. Hal tersebut diperlukan UMKM untuk terus beroperasi dan menjual produknya atau meningkatkan penjualannya. Sehingga tingkat penjualan UMKM harus tetap stabil atau meningkat guna terus bertahan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat aduan masyarakat terkait layanan belanja *online* atau *online shop*. Menurut Tongam L Tobing, Ketua Satgas Waspada Investasi, hingga April 2019 tercatat sekitar 19.000 aduan yang masuk mengenai keluhan yang dirasakan baik oleh penjual maupun pembeli terkait layanan belanja *online* atau *online shop*.

Permasalahan-permasalahan tersebut juga dirasakan oleh *seller* UMKM di shopee Indonesia yang menjadi e-commerce dengan pengguna terbanyak di Indonesia karena kecepatan dan kemudahan akses serta ragam produk yang ditawarkan (Lestari et al, 2018). Beberapa *seller* mengeluhkan kendala saldo yang tertarik oleh sistem sehingga menyebabkan saldo *seller* berkurang,

bahkan minus (Media Konsumen, 2019). Selain itu, banyaknya keluhan atas subsidi ongkos kirim yang tidak dibayarkan shopee Indonesia kepada pihak ekspedisi sehingga menyebabkan seller menanggung biaya ongkos kirim sendiri (Kaskus.co.id, 2016). Banyak pula seller yang belum bisa menerima penghasilannya karena saldo masih tertahan oleh sistem di shopee Indonesia (Kompas.com, 2019).

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa terdapat *gap* antara harapan dari penggunaan shopee Indonesia oleh *seller* dengan realita yang ada. Maka dari itu, diperlukan suatu penilaian untuk menganalisis sistem yang ada agar dapat berfungsi dengan efektif dan efisien guna mendatangkan manfaat bagi *seller* UMKM shopee Indonesia, mengingat tidak sedikit ancaman atau permasalahan yang menyertainya. DeLone and McLean merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem yang terdiri dari enam variabel. Namun dari enam variabel tersebut, hanya lima yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna serta *net benefit*. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka diperlukan suatu penelitian untuk menilai kesuksesan sistem informasi di shopee, dengan melihat pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Layanan terhadap kepuasan Pengguna dalam menentukan *Net Benefit Seller* UMKM di Shopee.

2. Kajian Pustaka

2.1. Kualitas Sistem

Menurut Urbach dan Muller, kualitas sistem merupakan sebuah dimensi karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem informasi, dan juga mempengaruhi sistem informasi itu sendiri (Urbach & Muller, 2011). Konsepnya diperkenalkan oleh DeLone & McLean dalam e-commerce. Sedangkan Seddon menjelaskan bahwa hal itu berkaitan dengan penggunaan sistem, kemudahan sistem, dan tidak adanya dan adanya kesalahan selama proses (Seddon, 1997).

2.2. Kualitas Informasi

Menurut DeLone & McLean, kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Kualitas Informasi yang baik menandakan bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan user berdasarkan dimensi kualitas informasi. Informasi yang disediakan dapat membantu penjual dalam mempersiapkan produk, pengiriman dan pembayaran sesuai keinginan konsumen.

2.3. Kualitas Layanan

Menurut Urbach dan Muller kesuksesan dimensi kualitas layanan merepresentasikan kualitas dukungan yang pengguna dapatkan dari departemen sistem informasi dan dukungan personel TI seperti contoh, Training, Hotline atau Helpdesk (Urbach & Muller, 2011). Layanan yang baik dapat mempermudah penjual dalam melakukan transaksi penjualan menggunakan *e-commerce*.

2.4. Kepuasan Pengguna

Menurut Nurjaya, kepuasan pengguna mengukur kesuksesan sebuah system yang dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Suatu sistem informasi akuntansi dikatakan sukses apabila pengguna sistem mau menggunakan sistem tersebut dan juga memberikan kepuasan pengguna sebagaimana fungsi dari sistem tersebut (Nurjaya, 2017). Semakin baik kualitas sistem maka semakin meningkat kepuasan pengguna. Sama halnya dengan kualitas pelayanan, semakin baik layanan yang diberikan maka kepuasan penggunapun akan meningkat. Layanan yang baik dapat memenuhi segala kebutuhan pengguna terkait sistem yang sedang digunakan sehingga tujuan pengguna dapat tercapai (Darmawan & Pratomo, 2018)

2.5. Net Benefit

Menurut Jogyanto, manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian

sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Jogiyanto, 2007). Manfaat-manfaat bersih sering diukur dalam hal kinerja organisasi, kegunaan yang dirasakan yang merupakan efek penggunaan sistem informasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akan sistem informasi, maka akan semakin tinggi juga manfaat-manfaat bersih yang dirasakan (Irfan, 2019).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan instrument dengan menggunakan metode survey untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2019). Pengumpulan sampel dilakukan dengan pertimbangan tertentu atau *purposive sampling* (Sugiyono, 2019).

Populasi diambil dari *seller* UMKM yang menggunakan shopee Indonesia. Sedangkan sampel yang diambil sebanyak 204 responden.

3.1. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean dan instrumen penelitian diukur menggunakan Structural Equation Modeling dengan aplikasi SmartPLS 3.0. Adapun teknik analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Uji *Outer Model* yaitu pengujian validitas dan reliabilitas setiap konstruk.
2. Uji *Inner Model* yaitu pengujian pengaruh antar variabel dilihat dari nilai R-Square, Path Coefficients serta T-Statistics
3. Pengujian Hipotesis, untuk menerima atau menolak hipotesis dengan melihat nilai *p value* dan *t-statistics*.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Demografis

Profil responden ditunjukkan oleh Tabel 2 dimana dapat dilihat sebaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, lama penggunaan shopee serta omset per tahun.

Tabel 1: Hasil Demografis

<u>Profil Responden</u>	<u>Jenis Kelamin</u>	<u>Jumlah</u>	<u>Persentase (%)</u>
<u>Jenis Kelamin</u>	<u>Laki-Laki</u>	74	36,3
	<u>Perempuan</u>	130	63,7
<u>Usia</u>	<u>< 17 Tahun</u>	13	6,4
	<u>17 - 25 Tahun</u>	141	69,1
	<u>26 - 35 Tahun</u>	39	19,1

	>35 <u>Tahun</u>	11	5,4
<u>Lama Penggunaan</u>	1-2 <u>tahun</u>	131	64,2
	< 2 <u>tahun</u>	73	35,8
<u>Omset per Tahun</u>	<300 <u>Juta</u>	48	23,5
	300 <u>Juta</u> – 2,5 M	135	66,2
	2,5 M – 50 M	21	10,3

4.2. Hasil Pengujian Data

4.2.1. Uji *Outer Model*

a) Uji Validitas Konvergen

Tabel dibawah merupakan nilai *outer loading* setelah meghapus item SQ4 dan SQ6 yang sebelumnya memiliki nilai dibawah 0,7 atau tidak valid. Setelah menghapus ite-item tersebut, semua item memiliki nilai diatas 0,7 yang artinya semua item telah memenuhi validitas konvergen.

Tabel 2: Nilai Outer Loading

	SQ	IQ	SVQ	US	NB
SQ1	0,760				
SQ2	0,736				
SQ3	0,713				
SQ5	0,715				
SQ7	0,797				
SQ8	0,874				
SQ9	0,821				
SQ10	0,820				
IQ1		0,801			
IQ2		0,846			
IQ3		0,857			
IQ4		0,811			
IQ5		0,850			
IQ6		0,848			
IQ7		0,774			
IQ8		0,743			
SVQ1			0,739		

SVQ2			0,792		
SVQ3			0,907		
SVQ4			0,885		
SVQ5			0,904		
SVQ6			0,850		
US1				0,865	
US2				0,844	
US3				0,859	
US4				0,813	
US5				0,877	
US6				0,784	
US7				0,887	
NB1					0,708
NB2					0,836
NB3					0,806
NB4					0,885
NB5					0,804
NB6					0,838

Tabel dibawah menunjukan nilai AVE untuk setiap variabel. Dimana masing-masing variabel memiliki nilai $AVE \geq 0,5$ sehingga dapat dikatakan valid atau telah memenuhi kriteria.

Tabel 3: Nilai AVE

Variabel	AVE
SQ	0,610
IQ	0,668
SVQ	0,720
US	0,719
NB	0,664

b) Uji validitas Diskriminan

Tabel 4 menunjukan nilai cross loading untuk setiap item yang memiliki nilai korelasi lebih tinggi terhadap setiap konstraknya, artinya setiap item telah memenuhi kriteria atau dapat dikatakan valid.

Tabel 4: Nilai Cross Loading

	IQ	NB	SQ	SVQ	US
SQ1	0,520	0,434	0,739	0,450	0,518
SQ2	0,582	0,469	0,743	0,436	0,580
SQ3	0,593	0,454	0,720	0,546	0,575
SQ4	0,540	0,476	0,640	0,466	0,424
SQ5	0,636	0,418	0,733	0,479	0,551
SQ6	0,519	0,404	0,630	0,528	0,657
SQ7	0,577	0,526	0,779	0,581	0,499
SQ8	0,663	0,550	0,862	0,587	0,613
SQ9	0,580	0,549	0,803	0,524	0,510
SQ10	0,646	0,618	0,800	0,605	0,559
IQ1	0,801	0,560	0,622	0,636	0,652
IQ2	0,846	0,551	0,611	0,718	0,699
IQ3	0,857	0,641	0,657	0,730	0,710
IQ4	0,811	0,552	0,625	0,590	0,610
IQ5	0,850	0,566	0,664	0,656	0,659
IQ6	0,848	0,561	0,641	0,661	0,650
IQ7	0,774	0,536	0,634	0,677	0,769
IQ8	0,743	0,590	0,686	0,718	0,629
SVQ1	0,679	0,526	0,588	0,739	0,609
SVQ2	0,714	0,554	0,615	0,792	0,638
SVQ3	0,718	0,591	0,590	0,907	0,653
SVQ4	0,706	0,649	0,604	0,885	0,667
SVQ5	0,710	0,655	0,574	0,904	0,687
SVQ6	0,670	0,622	0,585	0,850	0,657
US1	0,725	0,579	0,668	0,668	0,865
US2	0,728	0,596	0,629	0,686	0,844
US3	0,741	0,639	0,614	0,708	0,859
US4	0,630	0,528	0,573	0,606	0,813

US5	0,678	0,605	0,624	0,613	0,878
US6	0,639	0,620	0,645	0,606	0,784
US7	0,736	0,663	0,604	0,668	0,887
NB1	0,760	0,768	0,635	0,690	0,725
NB2	0,604	0,836	0,586	0,640	0,588
NB3	0,503	0,806	0,469	0,534	0,513
NB4	0,572	0,885	0,584	0,586	0,576
NB5	0,542	0,804	0,474	0,534	0,598
NB6	0,446	0,838	0,472	0,488	0,511

Tabel 5 memperlihatkan nilai akar AVE pada setiap variabel. Dimana nilai akar AVE > nilai AVE. Artinya setiap variabel telah memenuhi validitas diskriminan.

Tabel 5: Nilai Pebandingan Akar AVE

<u>Variabel</u>	<u>Nilai AVE</u>	<u>Akar AVE</u>
<u>Kualitas Sistem (SQ)</u>	0,610	0,781
<u>Kualitas Informasi (IQ)</u>	0,668	0,817
<u>Kualitas Layanan (SVQ)</u>	0,720	0,849
<u>Kepuasan Pengguna (US)</u>	0,719	0,848
<u>Net Benefit (NB)</u>	0,664	0,815

Tabel 6 memperlihatkan nilai Fornell-Larcker pada setiap variabel. Dimana masing-masing memiliki nilai > 0,7 yang artinya variabel yang termuat dalam model sudah valid.

Tabel 6: Nilai *Fornell-Larcker*

	IQ	NB	SQ	SVQ	US
IQ	0,817				
NB	0,697	0,815			
SQ	0,769	0,645	0,781		
SVQ	0,813	0,708	0,675	0,849	
US	0,813	0,714	0,706	0,768	0,848

c) Uji Reliabilitas

Tabel 7 menunjukkan hasil uji reliabilitas, dimana semua variabel memiliki nilai

Cronbach's Alpha $\geq 0,6$ dan Composite Reliability $\geq 0,7$ yang artinya model telah memiliki reliabilitas yang memadai.

Tabel 7: Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
IQ	0,928	0,941
NB	0,897	0,922
SQ	0,908	0,926
SVQ	0,921	0,939
US	0,934	0,947

4.2.2. Pengujian *Inner Model*

Tabel 8 menunjukkan nilai R-Square untuk *User Satisfaction* yang memiliki nilai 0,712. Artinya *User Satisfaction* dipengaruhi oleh variabel *System Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality* sebesar 71,2% dan 28,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian. Sama halnya dengan *Net Benefit*.

Tabel 8: Nilai R square

	R Square	R Square Adjusted
US	0,712	0,708
NB	0,510	0,507

Tabel 9 menunjukkan arah pengaruh yang dapat dilihat dari nilai *path coefficients* serta signifikansi yang dapat dilihat dari nilai *t-statistics*. Dapat diketahui bahwa hubungan antar variabel dibawah memiliki nilai *original sample* yang positif artinya semua hubungan antar variabelnya bersifat positif.

Tabel 9: Nilai Path Coefficients dan T-Statistics

	Original Sample	T-Statistics
IQ -> US	0,491	4,655
SQ -> US	0,152	1,921
SVQ -> US	0,262	2,994
US -> NB	0,714	17,749

4.2.3. Uji hipotesis

Kriteria yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah α 5% dengan nilai *t-statistics* 1,97. Maka berdasarkan nilai *t-statistics* H_A diterima jika *t-statistics* $> 1,97$. Sedangkan untuk menerima atau menolak hipotesis berdasarkan nilai probabilitas, H_A diterima apabila nilai probabilitas atau *p value* $< 0,05$.

Tabel 10: Ringkasan Uji Hipotesis

	T Statistic	P Value	Hipotesis
IQ -> US	4,655	0,000	Diterima
SQ -> US	1,921	0,055	Tidak Diterima
SVQ -> US	2,994	0,003	Diterima
SQ, IQ, SVQ -> US	R square = 0,712		Diterima
US -> NB	17,749	0,000	Diterima

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengujian kelima indikator kesuksesan sistem informasi Delone & Mclean menunjukkan bahwa sistem informasi pada shopee dapat dinyatakan sukses secara umum. Sebagian besar responden memberikan respon positif terhadap kuesioner yang telah dibagikan, kemudian berdasarkan pengujian *inner model* berbasis Structural Equation Modeling (SEM), yang dikembangkan menjadi 5 hipotesis penelitian, secara umum dapat dikatakan bahwa system informasi pada shopee berjalan dengan sukses, namun masih ada beberapa hal yang masih harus diperbaiki. Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan hasil bahwa:

1. Kualitas Sistem berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan *Seller* UMKM di Shopee Indonesia sebesar 15,2%.
2. Kualitas Informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan *Seller* UMKM di Shopee Indonesia sebesar 49,1%.
3. Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan *Seller* UMKM di Shopee Indonesia sebesar 26,2%.
4. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan *Seller* UMKM di Shopee Indonesia sebesar 71,2%.
5. Kepuasan *Seller* UMKM di Shopee Indonesia berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Net Benefit* sebesar 71,4%.

Adapun perbaikan yang dapat dilakukan bagi pihak aplikator adalah dengan melakukan pemeliharaan sistem secara berkala agar dapat meminimalisir terjadinya error serta mempertahankan dan meningkatkan kualitas informasi dan layanannya, sehingga kepuasan *seller* dapat meningkat dan *net benefit* yang dirasakan meningkat pula.

Daftar Pustaka

- Darmawan, A. I., & Pratomo, D. (2018). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Menggunakan Metode Delone & Mclean (Studi Kasus Pada Situs Bukalapak.com). *e-Proceeding of Management : Vol.5, No.2 Agustus 2018*, 2090.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model Of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal Of Information System*.
- Irfan, M. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran Briva Dengan Variabel Intervening Kepuasan

- Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean). 27-28.
- Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kaskus.co.id. (2016, Juni 13). *Shopee Tidak Membayar Uang Sesuai yang Digaransikan*. Retrieved from Kaskus: <https://www.kaskus.co.id/thread/5704691cd675d4e4538b4569/shopee-menipu-para-seller-dengan-tidak-membayar-uang-sesuai-yang-di-garansi-kan/2>
- Kompas.com. (2019, Agustus 13). *Viral Curhatan Pedagang yang Dananya Mepet di* . Retrieved from Kompas.com: <https://www.kompas.com/tren/read/2019/08/13/200157465/viral-curhatan-pedagang-yang-dananya-mampet-di-e-commerce-shopee>
- Lestari et al. (2018). Studi Kasus Shopee.
- Media Konsumen. (2019, November 20). *Saldo Penjual di Shopee Minus*. Retrieved from Mediakonsumen.com: <https://mediakonsumen.com/2019/11/20/surat-pembaca/saldo-penjual-di-shopee-minus>
- Nurjaya, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean (Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta). *Skripsi*, 33-34.
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Succes. *Information System Research*, 8(3), 240-253.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Urbach, N., & Muller, B. (2011). The Updated Delone and McLean Model of Information System Success. *ResearchGate, Vol 1, Int*.