

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Proses Transaksi Jual Beli Dengan Sistem *Cash on Delivery* menggunakan Metode *Delone and McLean* di CV. Sumber Reload

Arif Maulana Yusuf¹, Apit Priatna², Dani Budianto³

¹Program Studi Komputerisasi Akuntansi, STMIK Rosma, Karawang

²Program Studi Sistem Informasi, STMIK Rosma, Karawang

³Program Studi Teknik Informatika, STMIK Rosma, Karawang

¹arif@rosma.ac.id, ²apit.priatna@dosen.rosma.ac.id, ³dani@mhs.rosma.ac.id

Abstrak. Setiap teknologi mempunyai kekurangan dan kelebihan tersendiri, baik teknologi dalam dunia kesehatan, pendidikan maupun transaksi jual beli. Dalam hal ini penulis melakukan analisis tentang kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi jual beli menggunakan metode pembayaran *cash on delivery*, dimana peneliti menggunakan metode atau model *Delone and Mclean*, Merupakan suatu model penelitian yang dikembangkan dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh c (1992). Pada model DeLone dan McLean atau yang lebih dikenal dengan D&M IS Success ini dimensi-dimensi kesuksesannya yang diukur semuanya saling berkaitan. Dari 100 responden yang dimintai keterangan informasi, diperoleh data kepuasan pelanggan secara global yaitu sangat puas 20%, puas 70% cukup puas 5% dan tidak puas 5%. Ada 3 hal penting yang harus diperhatikan dalam model atau metode ini, yaitu tentukan *System Quality*, tentukan *Information Quality*, tentukan *Service Quality* sehingga menghasilkan *User Satisfaction* serta *Net Benefit*.

Kata Kunci: *Delone and Mclean, Information Quality, Service Quality, System Quality, User Satisfaction*

1. Pendahuluan

Dalam dunia digital yang semakin berkembang seperti sekarang, setiap manusia secara tidak langsung dituntut untuk mulai beradaptasi dan melakukan inovasi terhadap perkembangan teknologi [1][2]. Karena setiap teknologi mempunyai kekurangan dan kelebihan tersendiri, baik teknologi dalam dunia kesehatan, pendidikan maupun transaksi jual beli. Dampak kemajuan teknologi di masa sekarang tentunya harus diikuti dengan pengetahuan yang matang, karena setiap proses harus dipelajari secara menyeluruh agar menciptakan sebuah sistem yang mudah untuk digunakan oleh setiap lapisan masyarakat [3]. Salah satunya adalah penggunaan sebuah teknologi informasi dalam proses pencatatan data barang yang berfungsi untuk menciptakan kemudahan dalam melakukan pembukuan baik dalam suatu lembaga maupun perorangan.

CV. Sumber Reload merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *multi payment* dan distributor kebutuhan pangan setiap lapisan masyarakat, berlokasi di Perumahan Citra kebun Mas Blok T1 No.4, Kelurahan Benge, Kecamatan Majalaya, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 4137. Dalam proses transaksi jual beli, CV. Sumber Reload sudah menggunakan aplikasi *minimarket* yang terinstal di komputer kasir untuk mempermudah dan mempercepat proses transaksi jual beli.

Namun sejak CV. Sumber Reload mulai membuka pelayanan pengiriman *Cash On Delivery* pada Oktober 2021, terjadi kendala dalam pencatatan stok barang dan beberapa kendala kurir dalam pengiriman, diantaranya yaitu salah membawa produk yang akan dikirimkan dan kesalahan penulisan alamat yang masih ditulis secara manual.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dikarenakan data yang diolah berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistika yang diambil dari 100 responden, dengan skala nilai 1-5. Penelitian ini menggunakan acuan model *Delone and Mclean* yang merupakan suatu model penelitian yang dikembangkan dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992)[4][5]. Pada model DeLone dan McLean atau yang lebih dikenal dengan D&M IS Success ini dimensi-dimensi kesuksesannya yang diukur semuanya saling berkaitan.

Tabel 1. Skor Kepuasan

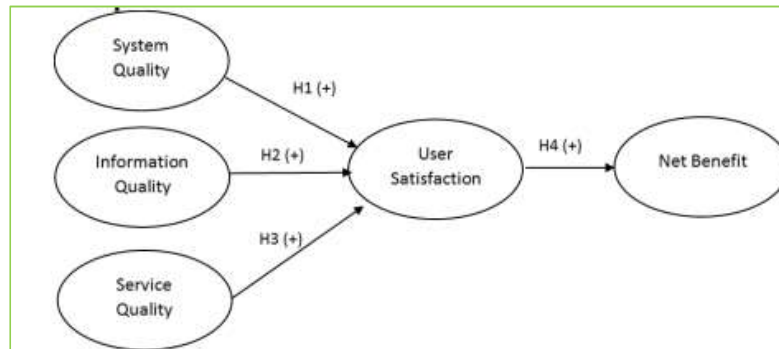
Skor	Keterangan
1	Tidak Puas
2	Kurang Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Kuesioner disusun berdasarkan instrument pertanyaan yang telah dibuat penulis sebagai berikut.

Tabel 2. Tabel Pertanyaan Kepada Pelanggan

Variabel	Pertanyaan
<i>System Quality</i>	Apakah Anda puas melakukan transaksi dengan metode pembayaran Cash On Delivery di CV. Sumber Reload?
	Apakah anda puas dengan harga produk yang diberikan CV. Sumber Reload?
	Apakah Anda puas dengan perubahan harga yang terjadi pada CV. Sumber Reload?
<i>Information Quality</i>	Apakah anda puas dengan iklan maupun brosur yang kami berikan?
	Apakah Anda puas dengan informasi update yang kami berikan setiap hari?
<i>Service Quality</i>	Apakah Anda puas dengan jumlah armada yang kami miliki dalam melakukan pengiriman ?
	Apakah Anda puas dengan kecepatan waktu pengiriman dari CV. Sumber Reload?
	Apakah Anda puas dengan ketepatan produk yang dikirim kepada Anda?
	Apakah Anda puas dengan keramahan kurir saat melakukan pengiriman produk?
<i>User Satisfaction</i>	Apakah Anda puas dengan pelayanan kasir saat melakukan pembayaran di CV. Sumber Reload?
	M6Apakah Anda puas dengan kelengkapan produk yang dijual pada CV. Sumber Reload?

Dari berbagai variabel dan pertanyaan diatas dapat diartikan dalam diagram *Delone and Mclean* sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian
 Sumber: Model Kesuksesan Informasi DeLone dan McLean (2003)

3. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini memuat data-data yang diolah dari pengambilan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan CV. Sumber Reload dengan berbagai macam tanggapan, berikut disajikan dalam bentuk tabel.

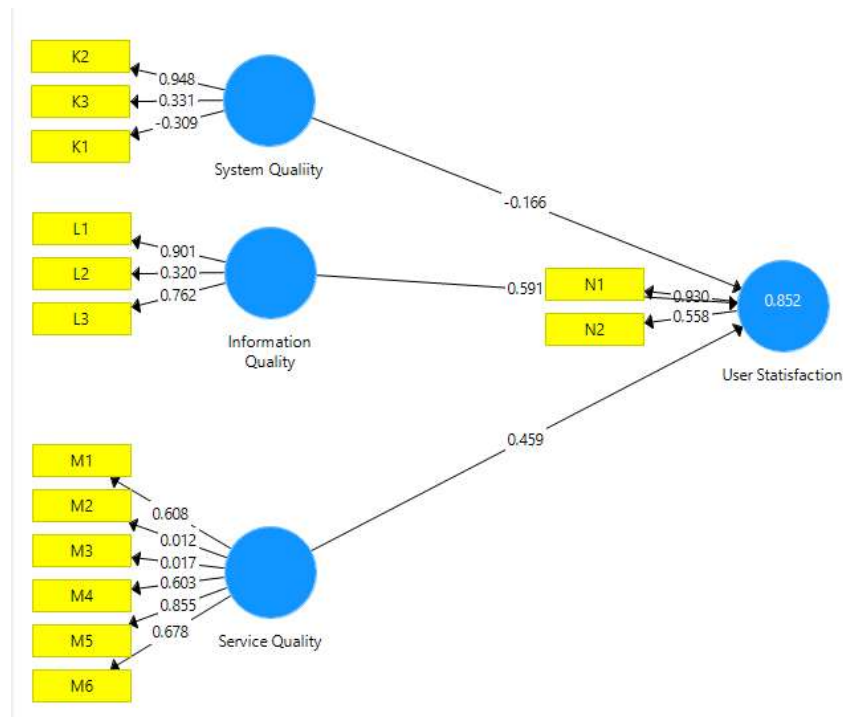
Tabel 3. Hasil Analisis Demografis Secara Garis Besar.

No.	Kategori	Item	Jumlah	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	82	82%
		Perempuan	18	18%
2	Jenis Produk	Kebutuhan dapur	52	52%
		Grosir dan partai	26	26%
		Produk elektrik	22	22%
3	Area Peniriman	Citra Kebun Mas	35	35%
		Kosambi	25	25%
		Telukjambe	20	20%
		Griya Kondang Asri	10	10%
		Loji	5	5%
		Lamaran	5	5%
4	Pengalaman Melakukan Pembelian Menggunakan Metode <i>cash on delivery</i> .	Sangat Puas	62	62%
		Puas	27	27%
		Cukup Puas	8	8%
		Kurang Puas	3	3%
		Tidak Puas	0	0%

Tahapan selanjutnya adalah pembuatan Diagram Jalur (*Path Diagram*), Uji Validitas dan pengukuran *outer loading*. Data yang sudah diambil dari 100 responden melalui kuisisioner maka selanjutnya akan diolah menggunakan aplikasi Smart PLS Versi 3.0 dengan 4 poin atau indikator yaitu

System Quality, Information Quality, Service Quality dan *User Satisfaction* yaitu maka diperoleh sebagai berikut

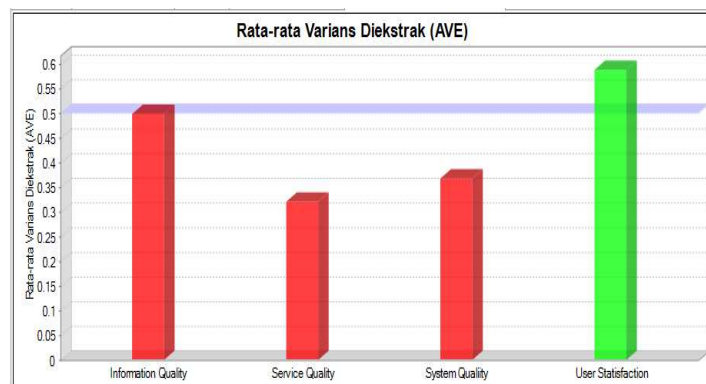
Diagram Jalur



Gambar 2. Diagram Jalur Menggunakan Smart PLS

1. Uji Validitas

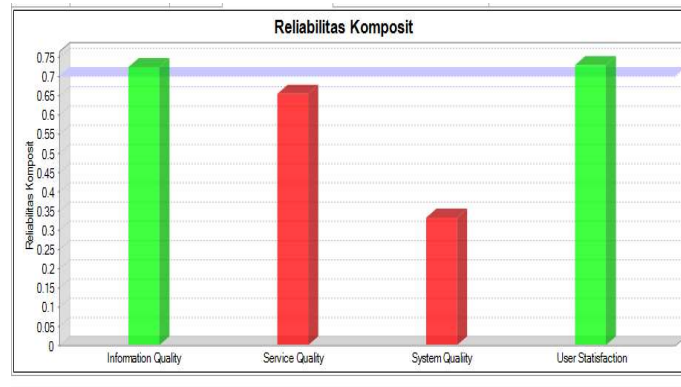
Pada gambar dibawah ini dapat disimpulkan bahwa hasil data yang diambil dari responden dianggap valid karena memiliki AVE/Nilai rata-rata sebesar 0,852 dikarenakan standar nilai untuk validasi sebuah penelitian adalah 0,7.



Gambar 3. Rata-rata Varians Diestrak

2. Reabilitas Komposit

Dapat dilihat pada gambar dibawah ini bahwa reabilitas komposit menunjukkan nilai yang berbeda-beda, dimana nilai yang berada diatas 0,7 berarti information quality dan user satisfaction elah memenuhi standar untuk kepuasan pelanggan



Gambar 4. Reabilitas Komposit

3. Korelasi Variabel Latern

Dapat dilihat dari data dibawah ini bahwa korelasi variabel rata-rata memiliki nilai diatas 0,7 yang membuktikan bahwa penelitian ini valid atas dasar 100 responden yang dimintai keterangan.

	Information Quality	Service Quality	System Qualiity	User Satisfaction
Information Quality	1.000	0.856	0.505	0.901
Service Quality	0.856	1.000	0.675	0.854
System Qualiity	0.505	0.675	1.000	0.443
User Satisfaction	0.901	0.854	0.443	1.000

Gambar 5. Korelasi Variabel Latern

4. Outer Loading

Outer loading adalah tabel yang berisi loading factor untuk menunjukkan besar korelasi antara indikator dengan variabel laten[6]. Nilai loading factor harus lebih besar dari 0,7 maka dikatakan valid dan bisa dilihat pada tabel berikut meskipun masih ada beberapa indikator yang tidak valid.

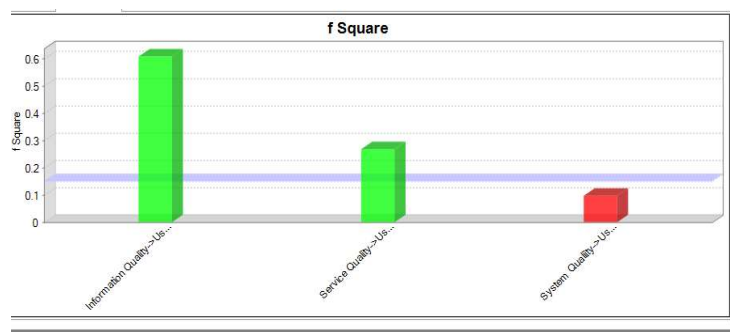
Tabel 4. Outer Loading

Variabel	Information Quality	Service Quality	System Quality	User Satisfaction
K2			0,948	
K3			0,331	
L1	0,091			
L2	0,320			
L3	0,762			
M1		0,608		
M2		0,012		

Variabel	Information Quality	Service Quality	System Quality	User Satisfaction
M3		0,017		
M4		0,855		
M5		0,678		
M6				
N1				0,930
N2				0,558
K1			-0,309	

5. F square

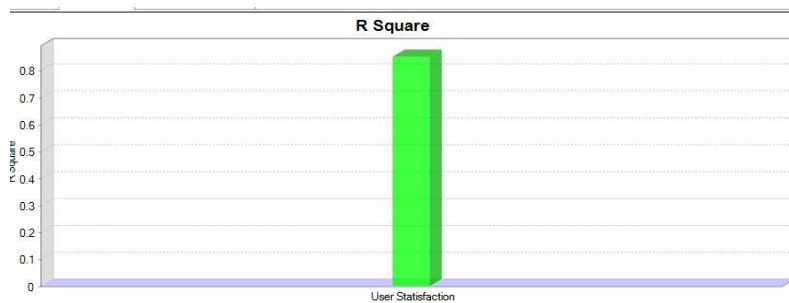
Berdasarkan data yang telah diolah maka dapat diperoleh nilai f square sebagai berikut, dimana nilai system quality memiliki nilai 0,97, service quality 0,628 dan information quality memiliki nilai 0,607 yang membuktikan bahwa *system quality* masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan (*user satisfaction*)



Gambar 6. F Square

6. R square

R square merupakan angka yang berkisar antara 0 sampai 1 yang mengindikasikan besarnya kombinasi variabel independen secara bersama – sama mempengaruhi nilai variabel dependen. Semakin mendekati angka satu, model yang dikeluarkan oleh regresi tersebut akan semakin baik[7].



Gambar 7. R Square

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa

- a. Dapat disimpulkan bahwa hasil data yang diambil dari responden dianggap valid karena memiliki AVE/Nilai rata-rata sebesar 0,852 dikarenakan standar nilai untuk validasi sebuah penelitian adalah 0,7.
- b. *Information Quality* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,591.
- c. *Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,459.
- d. *System Quality* tidak begitu memiliki pengaruh terhadap *User Satisfaction* dikarenakan hanya memiliki nilai -0,166.

Daftar Pustaka

- [1] I. J. Shodiq and H. S. Zainiyati, "Pemanfaatan Media Pembelajaran E-Learning Menggunakan Whatsapp Sebagai Solusi Ditengah Penyebaran Covid-19 Di Mi Nurulhuda Jelu," *Al-Insiyroh J. Stud. Keislam.*, vol. 6, no. 2, pp. 144–159, 2020, doi: 10.35309/alinsiyroh.v6i2.3946.
- [2] I. W. Ningsih, A. Widodo, and A. Asrin, "Urgensi kompetensi literasi digital dalam pembelajaran pada masa pandemi Covid-19," *J. Inov. Teknol. Pendidik.*, vol. 8, no. 2, pp. 132–139, 2021, doi: 10.21831/jitp.v8i1.35912.
- [3] F. Asyari, "Tantangan Guru Pai Memasuki Era Revolusi Industri 4.0 Dalam Meningkatkan Akhlaq Siswa Di Smk Pancasila Kubu Raya Kalimantan Barat," *Muslim Herit.*, vol. 4, no. 2, 2019, doi: 10.21154/muslimheritage.v4i2.1779.
- [4] S. Hidayatullah, U. Khourah, I. Windhyastiti, R. G. Patalo, and A. Waris, "Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19," *J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 44–52, 2020, doi: 10.26905/jtmi.v6i1.4165.
- [5] U. Khairunnisa and M. Yunanto, "Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean," *J. Ekon. Bisnis*, vol. 22, no. 3, pp. 229–241, 2017.
- [6] D. L. Trenggonowati and K. Kulsum, "Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon," *J. Ind. Serv.*, vol. 4, no. 1, pp. 48–56, 2018, doi: 10.36055/jiss.v4i1.4088.
- [7] E. Suryantoro, S. I. Mulyono, and N. Ariani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha Mahasiswa Di Lingkungan Kecamatan Beji Depok," *Jemasi J. Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 16, no. 2, pp. 77–88, 2020, doi: 10.35449/jemasi.v16i2.142.