



## Analisis Tingkat Keberhasilan Website E-Commerce UKM Gondoarum dengan Model DeLone Dan McLean

<sup>1</sup>Nur Hasanah, <sup>2</sup>Hidayatus Sibyan  
<sup>1,2</sup>Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo

Alamat Surat

Email: [nurhasanah@unsiq.ac.id](mailto:nurhasanah@unsiq.ac.id), [hsibyan@unsiq.ac.id](mailto:hsibyan@unsiq.ac.id)

Article History:

Diajukan: 30-03-2021; Direvisi: 14-04-2021; Diterima: 28-04-2021

### ABSTRAK

Keberadaan Usaha Kecil Menengah (UKM) di Indonesia sudah semakin menjamur, selain itu juga mampu berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena memanfaatkan sumber daya kearifan lokal yang berbeda antara wilayah yang satu dengan yang lainnya dalam bentuk industri rumahan. UKM Gondoarum Kepil Wonosobo dalam memasarkan produknya sudah memanfaatkan teknologi berbasis IT berupa website *e-commerce*. Keberadaan website tersebut dirasa perlu diukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari website tersebut dalam mendukung kemajuan UKM. Model Delon McLean digunakan dalam penelitian ini karena dianggap sebagai model kesuksesan dalam sistem informasi yang terdiri dari *variable independent* kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan dan *variable dependen* kepuasan pengguna. Analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara *variable independent* terhadap *variable dependen*. Hasil penelitian menunjukkan secara bersama-sama *variable independent* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *variable dependent*. Serta telah didapat tingkat keberhasilan website pada UKM Gondoarum sebesar 76,1%.

**Kata kunci:** *e-commerce*; tingkat keberhasilan website; DeLone; McLean

### ABSTRACT

*The existence of Small and Medium Enterprises (UKM) in Indonesia is increasingly mushrooming, besides that it is also able to develop according to the needs of the community, because it utilizes local wisdom resources that differ from one region to another in the form of home industries. In marketing its products, UKM Gondoarum Kepil Wonosobo has used IT-based technology in the form of an e-commerce website. The existence of this website does not need to be measured to see the level of trust of the website in supporting the progress of SMEs. The Delon McLean model is used in this study because service is a successful model of information systems consisting of independent variables of system quality, information quality, quality, usage and variables depending on user satisfaction. Data analysis used multiple linear regression to see the relationship between the independent variable and the dependent variable. The results showed that together the independent variables have a significant effect on the dependent variable. And the level of achievement of the website at UKM Gondoarum was 76.1%.*

**Keywords:** *e-commerce*; level of trust; DeLone; McLean

### 1. PENDAHULUAN

Pasar online sering kita sebut dengan E-Commerce yaitu tempat bertemunya antara penjual dan pembeli tetapi masing-masing dari mereka tidak bertemu secara fisik melainkan bertemu lewat dunia maya (Efriyanti, 2018). Di dalam E-Commerce bentuk fisik pasar tidak dibutuhkan melainkan situs website adalah bentuk dari pasar online tersebut. Adanya E-Commerce tidak luput dari ketakutan

pelanggan dalam membeli produk-produk yang ditawarkan, mengapa demikian jelas secara keamanan ada ketakutan yang dialami oleh para pelanggan/ pembeli tentang barang yang dipesan. Masih banyak pelaku bisnis yang belum mengetahui apakah E-Commerce mereka telah berhasil mencapai kesuksesan atau belum. Bahkan dari para pelaku bisnis tersebut masih banyak juga yang mengalami kegagalan dalam melakukan usahanya. Agar keamanan dan kemudahan layanan terhadap pelanggan dikatakan sukses maka keberhasilan sebuah situs website perlu dianalisis.

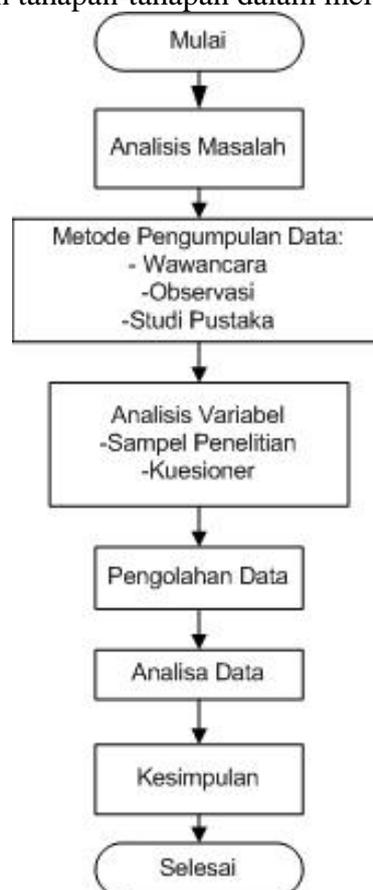
Keberadaan Usaha Kecil Menengah (UKM) di Indonesia sudah semakin menjamur, selain itu juga mampu berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena memanfaatkan sumber daya kearifan lokal yang berbeda antara wilayah yang satu dengan yang lainnya dalam bentuk industri rumahan. Walaupun perkembangannya UKM pesat tetap saja ada beberapa kendala yang dihadapi, salah satunya adalah kendala dalam memasarkan produknya. Pemanfaatan ataupun peran teknologi bisa meningkatkan penguasaan pasar dalam bersaing dan mempunyai keunggulan kompetitif sehingga bisa menghadapi penguasaan pasar (Rakanita, 2019). Salah satu dari pemanfaatan teknologi tersebut adalah peran e-commerce atau penjualan online dalam memasarkan produk dari sebuah UKM.

Pada UKM Gondoarum Kepil dalam memasarkan produknya sudah memanfaatkan teknologi berbasis IT. Hal ini dibuktikan dengan adanya penjualan online melalui website dengan alamat <https://gondoarum.com>.

Model Delon McLean digunakan dalam penelitian ini karena dianggap sebagai model kesuksesan dalam sistem informasi. Terdapat empat variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan penggunaan yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Wulandari, 2019).

## 2. METODE

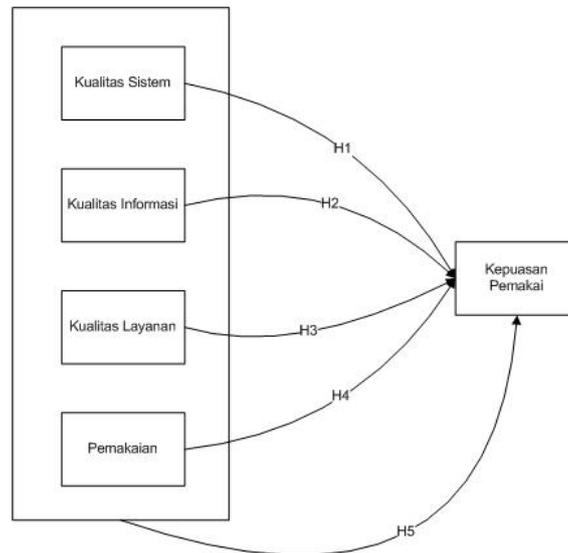
Penerapan metode yang tepat dalam pelaksanaan penelitian akan mempengaruhi hasil yang maksimal, maka dari itu diperlukan tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian.



Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada Website E-Commerce UKM Gondoarum menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara langsung kepada pihak pengelola website, observasi dan studi pustaka. Pengumpulan data juga dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online kepada para pengguna atau customer yang telah melakukan transaksi pembelian. Penyebaran kuisisioner ini menggunakan teknik random sampling dan didapat sebanyak 75 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier berganda terhadap variabel independen yaitu  $X_1$  (Kualitas Sistem),  $X_2$  (Kualitas Informasi),  $X_3$  (Kualitas Layanan) dan  $X_4$  (Penggunaan) yang dari keempat variabel tersebut mempengaruhi variabel dependen yaitu Y (Kepuasan Pengguna).

Model Penelitian dalam menganalisis website e-commerce pada UKM Gondoarum Kepil adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. Model Penelitian**

Pada gambar diatas terdapat uraian tentang kerangka pikir yaitu hipotesis:

- $H_1$ : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- $H_2$ : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- $H_3$ : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- $H_4$ : Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- $H_5$ : Secara keseluruhan bersama-sama bahwa kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan uji regresi linier berganda dengan program SPSS. Berikut adalah persamaan dari regresi linier berganda (Janie, 2012)

$$Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + B_4 X_4 + e$$

Dimana:

- Y : Variabel Kepuasan Pengguna  
 a : Nilai Konstanta  
 $B_1$ - $B_4$  : Koefisien regresi  
 $X_1$  : Variabel Kualitas Sistem  
 $X_2$  : Variabel Kualitas Informasi  
 $X_3$  : Variabel Kualitas Layanan  
 $X_4$  : Variabel Penggunaan  
 e : Error

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Regresi Linier Berganda

Suatu website bisa dikatakan berhasil jika dapat memberikan kepuasan kepada para penggunanya. Model DeLone McLean digunakan untuk menguji tingkat kepuasan pengguna dari sebuah website. Sehingga dengan menggunakan metode ini dapat diketahui tingkat keberhasilan website UKM gondoarum berdasarkan beberapa aspek atau variabel diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan website UKM gondoarum. Analisis regresi linier berganda dapat dijelaskan sebagai berikut

**Tabel 1. Hasil Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,118	,285		,413	,681
	X1	,102	,116	,107	,883	,380
	X2	,373	,158	,356	2,358	,021
	X3	,227	,110	,241	2,062	,043
	X4	,263	,112	,236	2,360	,021

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan uji regresi linier berganda pada tabel 1 di atas, maka didapat persamaan:  

$$Y = 0,118 + 0,102X_1 + 0,373X_2 + 0,227X_3 + 0,2634X_4 + e$$

- Didapat nilai konstanta sebesar 0,118 sehingga jika variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), Kualitas Layanan ( $X_3$ ), Penggunaan ( $X_4$ ) tetap maka nilai variabel Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) adalah 0,118
- Didapat nilai koefisien regresi pada variable Kualitas Sistem ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,102. Sehingga jika nilai Kualitas Sistem ( $X_1$ ) naik satu satuan, maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) sebesar 0,102. Sedangkan nilai signifikan yang diperoleh adalah sebesar 0,380, tidak lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).
- Didapat nilai koefisien regresi pada variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,373. Sehingga jika nilai Kualitas Informasi ( $X_2$ ) naik satu satuan, maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) sebesar 0,373. Sedangkan nilai signifikan yang diperoleh adalah sebesar 0,021, lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).
- Didapat nilai koefisien regresi pada variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) adalah sebesar 0,227. Sehingga jika nilai Kualitas Layanan ( $X_3$ ) naik satu satuan, maka akan meningkatkan variable Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) sebesar 0,227. Sedangkan nilai signifikan yang diperoleh adalah 0,043, lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variable Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).
- Didapat nilai koefisien regresi pada variable Penggunaan ( $X_4$ ) adalah sebesar 0,263. Sehingga jika nilai Penggunaan ( $X_4$ ) naik satu satuan, maka akan meningkatkan variable Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) sebesar 0,263. Sedangkan nilai signifikan yang diperoleh adalah sebesar 0,021, lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel Penggunaan ( $X_4$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variable Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).

Berdasarkan aspek kualitas informasi, Website UKM Gondoarum dinilai telah memberikan informasi yang baik, lengkap, dan akurat. Pada aspek kualitas layanan, website juga telah memberikan fasilitas layanan yang baik kepada para penggunanya. Dari segi penggunaan, website juga dirasa mudah untuk digunakan. Sedangkan aspek kualitas sistem pada website UKM belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

pengguna. Sehingga perlu dilakukan perbaikan kualitas pada beberapa fitur fungsional sistem pada website.

### 3.2 Uji Keterandalan Model (Uji F)

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31,256	4	7,814	55,598	,000 <sup>b</sup>
	Residual	9,838	70	,141		
	Total	41,094	74			

a. Dependent Variable: Y

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

Pada tabel 2 tersebut diperoleh nilai signifikan F sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05. Sehingga variable Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), Kualitas Layanan ( $X_3$ ), Penggunaan ( $X_4$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).

### 3.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,872 <sup>a</sup>	,761	,747		,37489

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

Berdasarkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada tabel 3 di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,761. Sehingga variable Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), Kualitas Layanan ( $X_3$ ), Penggunaan ( $X_4$ ) dapat mempengaruhi variable Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) sebesar 76,1%. Sedangkan variable lain yang tidak terdapat pada penelitian ini dapat mempengaruhi variable Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) sebesar 24,9%.

## 4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website ( $H_1$  ditolak), Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website ( $H_2$  diterima), Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website ( $H_3$  diterima), Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website ( $H_4$  diterima), Secara keseluruhan kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website ( $H_5$  diterima). Selain itu juga dihasilkan tingkat keberhasilan website berdasarkan kepuasan pengguna yaitu sebesar 76,1%.

Saran yang diberikan kepada pengelola website UKM Gondoarum adalah dengan terus meningkatkan kualitas website terutama di kualitas sistem seperti mempercepat respon website, meminimalisir error pada website.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Efriyanti, M., Garaika, R. I., & Irviani, R. (2018). Analisis Implementasi Electronic Commerce Untuk Meningkatkan Omset Penjualan Butik Mery Berbasis Web Mobile. *Jurnal Signaling*, 7(2), 45-51.
- Janie, D. N. A. (2012). Statistik deskriptif & regresi linier berganda dengan SPSS. *Jurnal*, April.
- Rakanita, A. M. (2019). PEMANFAATAN E-COMMERCE DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING UMKM DI DESA KARANGSARI KECAMATAN KARANGTENGAH KABUPATEN DEMAK. *JURNAL EKBIS*, 20(2), 1280-1289.

Wulandari, D., Setyanto, A., & Nasiri, A. (2019). Analisis Keberhasilan Sistem Informasi PMB AMIKOM Yogyakarta Dengan Metode The Updated Delone & Mclean Is Success Model. INTECHNO Journal-Information Technology Journal, 1(3), 1-5.