

ABSTRAK

Seiring dengan pertumbuhan *e-commerce* atau *Platform* jual beli online di Indonesia mengakibatkan adanya persaingan ketat antar perusahaan *e-commerce* untuk berlomba menjadi yang terbaik. Shopee menduduki peringkat pertama pada survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menjadi *e-commerce* yang paling banyak digunakan masyarakat di Indonesia. Untuk mempertahankan posisinya Shopee melakukan inovasi dengan memberikan pilihan sistem informasi pembayaran *Cash On Delivery* (COD) untuk mempermudah masyarakat dalam berbelanja online.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi Shopee melalui persepsi pengguna dengan mengetahui pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang diperoleh pengguna sistem informasi pembayaran *Cash On Delivery* (COD) pada aplikasi Shopee menggunakan model teori kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. Delone dan Ephram R. McLean.

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. Kuisisioner yang dipakai memiliki 30 pernyataan dengan skala likert lima titik. Penyebaran kuisisioner 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.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi acuan perusahaan untuk meningkatkan kinerja, khususnya dalam meningkatkan kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*). Selain itu, peneliti juga berharap agar penelitian ini dapat digeneralisasikan lagi ke arah yang lebih luas.

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