

ABSTRAK

Pertumbuhan signifikan dalam industri *e-commerce* di Indonesia telah menempatkan Shopee sebagai salah satu platform terkemuka. Namun, terlepas dari popularitasnya, platform ini masih menghadapi kendala operasional, seperti keterlambatan pengiriman dan kualitas layanan pelanggan yang belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini berfokus pada analisis faktor-faktor yang menentukan keberhasilan sistem informasi *e-commerce* Shopee, dengan menggunakan pendekatan Model DeLone dan McLean (2003) untuk mengidentifikasi variabel-variabel kunci yang memengaruhi keberhasilan sistem secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data dari 110 responden, yang merupakan pengguna aktif Shopee di wilayah Kecamatan Cicalengka. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara daring. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS* versi 4.0 untuk menguji hubungan kausalitas antar variabel yang diajukan dalam hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa delapan dari sembilan hipotesis yang diajukan diterima. Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan platform. Selain itu, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Namun, ditemukan bahwa Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel Penggunaan ditemukan memiliki pengaruh paling dominan terhadap Manfaat Bersih, diikuti oleh Kepuasan Pengguna. Sebagai kesimpulan, penelitian ini mengonfirmasi bahwa Model DeLone dan McLean (2003) merupakan kerangka kerja yang efektif dan valid untuk mengukur keberhasilan sistem informasi pada platform *e-commerce* seperti Shopee. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi Shopee untuk memprioritaskan peningkatan kualitas sistem dan layanan, serta memberikan kontribusi akademis mengenai penerapan model kesuksesan SI dalam lanskap *e-commerce* Indonesia yang kompetitif.

Kata Kunci: *E-commerce*, Shopee, Model DeLone dan McLean, Keberhasilan Sistem Informasi, *PLS-SEM*

ABSTRACT

An increasing growth in Indonesia's e-commerce industry has established Shopee as a leading platform. However, despite its popularity, the platform still faces operational challenges like delayed deliveries and less-than-optimal customer service quality. This study analyzes the factors that determine the success of Shopee's e-commerce information system, using the DeLone and McLean Model (2003) to identify the key variables that influence the system's overall success. This study employed a quantitative approach, collecting data from 110 active Shopee users in the Cicalengka sub-district. Data was gathered through an online questionnaire. The data was then analyzed using the Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the SmartPLS version 4.0 software to test the causal relationships between the hypothesized variables. The analysis found that eight out of the nine proposed hypotheses were accepted. System Quality, Information Quality, and Service Quality were proven to have a positive and significant influence on platform Use. Additionally, System Quality and Service Quality also significantly impacted User Satisfaction. However, it was found that Information Quality did not have a significant effect on User Satisfaction. The Use variable was found to have the most dominant influence on Net Benefits, followed by User Satisfaction. In conclusion, this research confirms that the DeLone and McLean Model (2003) is an effective and valid framework for measuring the success of information systems on e-commerce platforms like Shopee. These findings provide practical implications for Shopee to prioritize improving system and service quality, and they contribute academically to the application of the IS success model within Indonesia's competitive e-commerce landscape.

Keywords: E-commerce, Shopee, DeLone and McLean Model, Information System Success, PLS-SEM