

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka adalah proses umum yang dilalui untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Mencari beberapa kumpulan penelitian yang terkait kemudian diangkat untuk mendukung penelitian yang dibuat agar penelitian semakin menguat. Kajian pustaka meliputi pengidentifikasian secara sistematis, penemuan dan analisis dokumen yang memuat informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian. Tinjauan Pustaka yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan disajikan di bagian ini. Pada bagian ini, diperkenalkan teori-teori yang digunakan dan penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya sebagai pendukung dalam menjawab permasalahan penelitian yang diusulkan.

2.1.1 *Electronic Commerce*

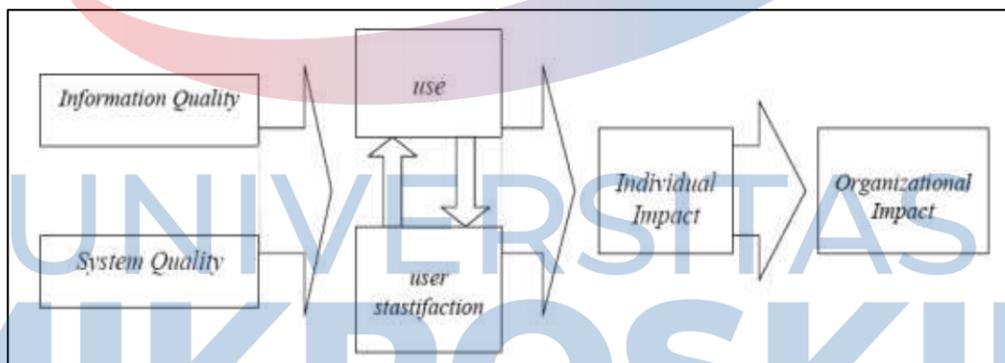
Electronic Commerce atau *e-commerce* yang artinya sistem pemasaran secara digital atau dengan media elektronik. *E-commerce* ini mencakup distribusi, penjualan, pembelian, marketing dan *service* dari sebuah produk yang dilakukan dalam sebuah sistem elektronika seperti internet atau bentuk jaringan komputer yang lain[1]. *E-commerce* bukan sebuah jasa atau sebuah barang, tetapi merupakan perpaduan antara jasa dan barang[17]. *E-commerce* dan kegiatan yang terkait melalui internet dapat menjadi penggerak untuk memperbaiki ekonomi domestik melalui liberalisasi jasa domestik dan mempercepat integrasi dengan kegiatan produksi global[18]. Karena *e-commerce* akan mengintegrasikan perdagangan domestik dengan perdagangan dunia, berbagai bentuk pembicaraan atau negosiasi tidak hanya akan terbatas dalam aspek perdagangan dunia, tetapi bagaimana kebijakan domestik tentang pengawasan di sebuah negara, khususnya dalam bidang telekomunikasi, jasa keuangan, dan pengiriman serta distribusi. Secara garis besar *e-commerce* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan penjualan barang dan jasa melalui Internet[19]. Dalam pengertian yang paling umum, hanya menciptakan situs web yang mengiklankan dan mempromosikan produk anda dapat dianggap *e-commerce* dalam beberapa tahun terakhir, bagaimanapun *e-commerce* telah menjadi jauh lebih canggih. Bisnis *e-commerce* sekarang menawarkan toko online di mana pelanggan dapat mengakses ribuan produk, pemesanan, pilih metode pengiriman yang diinginkan dan pembayaran dengan menggunakan atm, mobile-banking, atau kartu kredit[19].

2.1.2 Information System Success Model DeLone & McLean

DeLone dan McLean melakukan studi yang mendalam terhadap literatur dan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kesuksesan sistem informasi. Mereka menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari 6 aspek[13]:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)
2. Kualitas *output* berupa informasi yang dihasilkan (*Information Quality*)
3. Konsumsi terhadap *output* yang dilihat dari penggunaan (*Use*)
4. Respon pengguna terhadap sistem informasi yang dilihat dari kepuasan pemakai (*User Satisfaction*)
5. Pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna dilihat dari dampak individu (*Individual Impact*)
6. Pengaruhnya terhadap kinerja organisasi atau dampak organisasi (*Organization Impact*).

Model DeLone dan McLean yang dikembangkan pada tahun 1992 tersebut dapat digambarkan sebagai berikut[13]:



Gambar 2. 1 DeLone & McLean – Information System Success Model (1992)

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. Secara singkat dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*). Besarnya penggunaan (*Use*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) secara positif atau negatif. Penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*Individual Impact*) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional

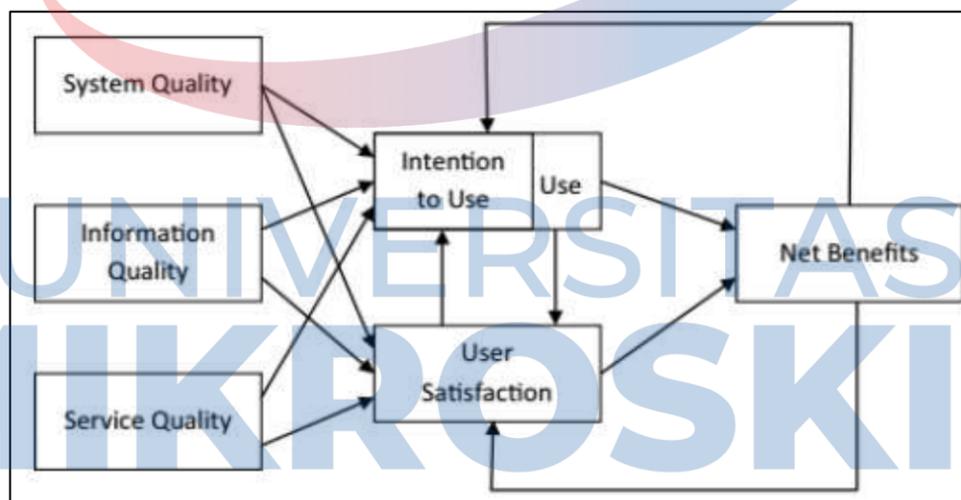
(*Organizational Impact*). Gambar di atas menggambarkan bahwa kesuksesan pengembangan system diproksi dengan 2 (dua) variabel yaitu intensitas penggunaan sistem (*use*) dan kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan (*user satisfaction*). Variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi (*information quality*) sebagai output sistem dan kualitas sistem informasi (*system quality*) yang bersangkutan. Selanjutnya, variabel intensitas penggunaan sistem juga mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan. Kepuasan dan penggunaan akan memberikan dampak terhadap kinerja individu dan pada akhirnya kinerja organisasi[20].

Kemudian, DeLone dan McLean memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M diperbarui (*update D&M IS Success Model*). Hal-hal ini yang diperbarui adalah sebagai berikut ini[13]:

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*).
2. Menggabungkan dampak individual (*Individual Impact*) dan dampak organisasional (*Organizational Impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*). Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*).
3. Menambahkan dimensi minat memakai (*Intention to Use*) sebagai instrumen dari dimensi pemakaian (*Use*). Pengukuran dari pemakaian (*Use*) mempunyai banyak dimensi, seperti misalnya pemakaian sukarela atau wajib, mendapat informasi (*informed*) atau tidak mendapat informasi (*uninformed*), efektif lawan tidak efektif dan lainnya. DeLone dan McLean mengusulkan pengukuran instrumen, yaitu minat memakai (*intention to use*). Minat memakai adalah suatu sikap (*attitude*), sedang pemakaian (*Use*) adalah suatu perilaku (*behavior*). DeLone dan McLean juga berargumentasi dengan mengganti pemakaian (*Use*) memecahkan masalah yang dikritik oleh Seddon (1997) tentang model proses lawan model kausal.
4. Pemakaian (*Use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sangat erat berhubungan. Pemakaian (*Use*) harus mendahului kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sebagai suatu proses, tetapi pengalaman positif karena menggunakan (*Use*) akan mengakibatkan kepuasan pemakai yang lebih tinggi sebagai suatu kausal. Secara sama, peningkatan

kepuasan pemakai akan mengakibatkan peningkatan minat menggunakan (*intention to use*) dan kemudian akan menggunakan (*Use*).

5. Jika manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) positif akan menguatkan minat memakai, dan menggunakan serta tingkat kepuasan pemakai. Umpan balik ini masih valid bahkan untuk manfaat-manfaat bersih.
6. Model yang diperbarui mempunyai arah panah untuk mendemonstrasikan hubungan yang diusulkan antar dimensi-dimensi kesuksesan dalam bentuk proses, tetapi tidak menunjukkan arah hubungannya yang positif atau dalam bentuk kausal. Sifat hubungan kausal seharusnya dihipotesiskan dalam konteks penelitian yang khusus. Misalnya, di suatu konteks, suatu sistem yang berkualitas tinggi akan diasosiasikan dengan menggunakan (*Use*) lebih tinggi, meningkatkan kepuasan pemakai dan menghasilkan manfaat-manfaat bersih positif. Untuk konteks ini, semua hubungan yang diusulkan adalah positif. Pada konteks lain misalnya, penggunaan lebih banyak sistem informasi yang jelek akan diasosiasikan dengan kurang puasnya pemakai dan berakibat pada manfaat-manfaat bersih. Dari analisis di atas, maka DeLone dan McLean mengusulkan suatu model yang diperbarui yang tampak di gambar berikut ini[13]:



Gambar 2. 2 DeLone & McLean – Information System Success Model (2003)

Dibawah ini adalah penjelasan tentang setiap variabel yang ada dalam model DeLone dan McLean[13]:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas Sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas Sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi

informasinya sendiri. Beberapa peneliti telah mengembangkan beberapa pengukuran untuk menggunakan kualitas sistem[21]. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa instrumen menurut DeLone dan McLean, sebagai berikut:

1. *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan)
 2. *Response Time* (Kecepatan Akses)
 3. *Reliability* (Keandalan Sistem)
 4. *Flexibility* (Fleksibilitas)
 5. *Security* (Keamanan)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi merupakan sebuah karakteristik output sistem informasi. Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Informasi yang berkualitas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan user berdasarkan dimensi kualitas informasi[22]. Beberapa peneliti telah mengembangkan beberapa pengukuran untuk menggunakan kualitas informasi. Indikator kualitas informasi diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa instrumen menurut DeLone dan McLean, sebagai berikut:

1. *Information Accuracy* (Akurasi Informasi)
 2. *Output Timeliness* (Ketepatan Waktu Hasil)
 3. *Reliability* (Keandalan)
 4. *Completeness* (Kelengkapan)
 5. *Relevance* (Relevan)
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Kesuksesan dimensi kualitas layanan merepresentasikan kualitas dukungan yang pengguna dapatkan dari departemen sistem informasi dan dukungan personel TI seperti contoh, Training, Hotline, atau Helpdesk[23]. Indikator Kualitas Layanan antara lain:

1. *Assurance*

2. *Empathy*
3. *Responsiveness*
4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator yang digunakan hanya 20 terdiri dari satu item yaitu seberapa sering pengguna (*user*) menggunakan sistem informasi tersebut (*frequency of use*).

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan instrumen umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Kepuasan pengguna merupakan sebuah dimensi penilaian dalam menilai kesuksesan sistem informasi. Menggunakan kepuasan pengguna sebagai parameter penilaian kesuksesan akan sangat membantu ketika penggunaan sistem informasi tersebut tidak dinilai dari intensitas penggunaan sistem. Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari[24]. Terdapat lima indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) yaitu sebagai berikut:

1. *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).
 2. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
 3. *Format* adalah kepuasan pengguna dilihat dari output yang dihasilkan.
 4. *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user-friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
6. Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefit*)
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. Manfaat bersih didefinisikan sejauh mana sistem informasi berkontribusi pada keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri dan bangsa dan sistem informasi *E-commerce* atau *E-Business* dapat memberikan manfaat kepada pemakai tunggal, misalnya pelanggan, suatu grup dari pemakai-pemakai, suatu organisasi, atau industri. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri atas meningkatkan bebagai kemampuan (*Improve knowledge sharing*), efektivitas komunikasi (*Communication effectiveness*), *Reduce Information search time*, dan Produktivitas[20]. Berikut indikator-indikator dalam mengukur manfaat bersih adalah sebagai berikut:

1. *Time savings*
2. *Cost Savings*
3. *Incremental Additional Sales*
4. *Expanded Market*

2.1.3 Kualitas Integrasi

Kualitas integrasi adalah seberapa baik sistem atau platform yang berbeda dapat terhubung, berinteraksi, dan saling berkomunikasi secara efektif untuk mencapai tujuan tertentu[8]. Ini meliputi ketersediaan, interoperabilitas, kemudahan penggunaan, konsistensi, skalabilitas, dan keamanan. Integrasi yang berkualitas harus mudah digunakan, konsisten dalam pengalaman pengguna, dan dapat diperluas sesuai dengan kebutuhan bisnis[25]. Selain itu, integrasi yang baik juga harus melindungi data dan informasi yang ditransmisikan antara sistem-sistem yang terhubung. Dengan demikian, kualitas integrasi merupakan aspek penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas operasi bisnis.

Kualitas integrasi mencakup sejumlah aspek yang penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas operasi bisnis[26]. Salah satunya adalah ketersediaan sistem, di mana integrasi harus memastikan bahwa sistem-sistem yang terhubung tersedia dan dapat diakses oleh pengguna ketika diperlukan, serta dapat diandalkan untuk memberikan hasil yang konsisten. Selain itu, interoperabilitas adalah elemen kunci dalam kualitas integrasi, di mana sistem-sistem yang berbeda harus dapat berkomunikasi dan beroperasi bersama tanpa hambatan[15]. Hal ini mencakup standarisasi protokol komunikasi dan format data yang konsisten untuk memastikan aliran informasi yang lancar. Kemudahan penggunaan juga menjadi pertimbangan penting dalam kualitas integrasi. Antarmuka yang intuitif dan fitur-fitur yang dirancang dengan baik akan memfasilitasi penggunaan yang efisien dan

meminimalkan waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari sistem. Selain itu, konsistensi dan keseragaman dalam pengalaman pengguna serta pemrosesan data juga merupakan bagian dari kualitas integrasi yang baik[14]. Pengguna harus mengalami pengalaman yang serupa di seluruh platform dan proses bisnis harus berjalan dengan cara yang sama di seluruh sistem. Skalabilitas adalah elemen lain yang perlu dipertimbangkan. Integrasi yang berkualitas harus dapat mengakomodasi pertumbuhan dan perubahan dalam skala operasi bisnis. Sistem harus dapat diperluas atau disesuaikan dengan mudah untuk memenuhi kebutuhan yang berkembang dari perusahaan[27]. Selanjutnya, keamanan juga merupakan faktor kunci dalam kualitas integrasi. Perlindungan terhadap data dan informasi yang ditransmisikan antara sistem-sistem yang terhubung harus dijamin dengan menggunakan enkripsi data, autentikasi pengguna, dan tindakan keamanan lainnya untuk mencegah akses yang tidak sah.

Secara keseluruhan, kualitas integrasi melibatkan aspek-aspek ini dan memastikan bahwa berbagai sistem atau platform dapat bekerja bersama secara efektif, efisien, dan aman untuk mencapai tujuan bisnis yang ditetapkan. Integrasi yang baik tidak hanya meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional, tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk memanfaatkan data dan informasi dengan lebih baik, serta merespons perubahan pasar dengan cepat dan fleksibel[7].

2.2 Penelitian Terdahulu

Dibawah ini terdapat beberapa penelitian terkait yang sudah dilakukan dan relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti Dan Tahun Penelitian	Topik Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
(A Syahrizal, D Indra, B Gilang, 2018)[28]	<i>Factors Affecting Knowledge Management System Implementation in Planning Agency of</i>	Variabel Bebas: 1. <i>System Quality</i> 2. <i>Knowledge Quality</i> 3. <i>Service Quality</i> Variabel Terikat: 1. <i>Use</i>	1. Pengaruh positif kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap penggunaan KMS. 2. Pengaruh positif penggunaan KMS dan kepuasan pengguna terhadap <i>net benefit</i> .

	<i>Southern Sumatera Province</i>	<ol style="list-style-type: none"> <i>User Satisfaction</i> <i>Net Benefit</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan KMS di Bappeda Sumsel dianalisis. KMS di Bappeda Sumsel memahami sistem manajemen pengetahuan.
(Naqbi A, 2023)[22]	<i>A Mixed-Method Approach to Evaluate Post Implementation Success of Technology in Education: Measuring DeLone and McLean IS success model</i>	<p>Variabel Bebas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>System Quality of technology</i> <i>Information Quality of technology</i> <i>Service Quality of technology</i> <p>Variabel Terikat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Individual Performance</i> <i>Operational Performance</i> <i>Organizational Performance</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Membahas keberhasilan penerapan teknologi di universitas-universitas UEA. Menekankan sikap pemantauan siswa dan guru untuk keberhasilan implementasi.
(A Putu, Safira A, Anita W, 2023)[23]	<i>Implementation of Delone & Mclean's Succes Model as an Evaluation of the Resource Management Information System at Dapoer Widya</i>	<p>Variabel Bebas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>System Quality</i> <i>Knowledge Quality</i> <i>Service Quality</i> <p>Variabel Terikat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Use Satisfaction</i> <i>Net Benefit</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Hipotesis 1 diterima: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis 3 diterima: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

			3. Hipotesis 4 diterima: Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.
Dirgantari P, Hidayat Y, Mahphoth M, 2020)[6]	<i>Level Of Use And Satisfaction Of E-commerce Customers In Covid-19 Pandemic Period: An Information System Success Model (ISSM) Approach</i>	Variabel Bebas: 1. <i>System Quality</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Quality</i> Variabel Terikat: 1. <i>Use</i> 2. <i>User Satisfaction</i>	1. Sistem, informasi, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan E-commerce. 2. Analisis faktor konfirmatori memvalidasi pentingnya kualitas sistem, kualitas informasi. 3. Belanja online meningkat selama pandemi COVID-19 di Indonesia
(Sari D, Harsono S, 2023)[21]	<i>Analysis of the Shopee E-commerce Application Using the Delone and Mclean Models</i>	Variabel Bebas: 4. <i>System Quality</i> 5. <i>Information Quality</i> 6. <i>Service Quality</i> Variabel Terikat: 3. <i>Use</i> 4. <i>User Satisfaction</i> 5. <i>Net Benefit</i> 6. <i>Performance Impact</i>	1. Kepuasan pengguna berdampak signifikan terhadap manfaat bersih dan kinerja platform. 2. Kualitas sistem, informasi, dan pelayanan tidak berpengaruh signifikan. 3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
(Yoon S, Kim M, 2023)[20]	<i>A Study on the Improvement Direction of Artificial</i>	Variabel Bebas: 1. <i>System Quality</i>	1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

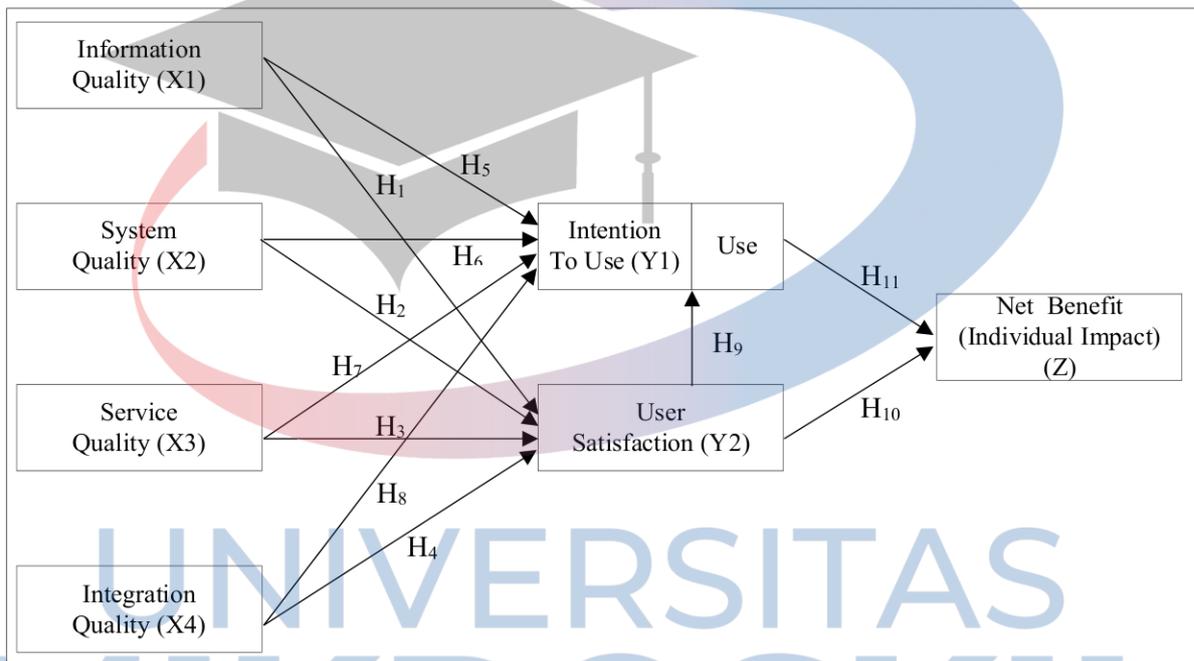
	<i>Intelligence Speakers Applying DeLone and McLean's Information System Success Model</i>	<ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Quality</i> 4. <i>Perceived Quality</i> <p>Variabel Terikat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Use</i> 2. <i>User Satisfaction</i> 3. <i>Net Benefit</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kualitas layanan dan sistem berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. 3. Manfaat bersih berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. 4. Kegembiraan yang dirasakan tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna.
(Nugroho Y, Prasetyo A, 2023)[24]	<i>Assessing information systems success: A respecification of the DeLone and McLean model to integrating the perceived quality</i>	<p>Variabel Bebas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>System Quality</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Quality</i> 4. <i>Perceived Quality</i> <p>Variabel Terikat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived Value</i> 2. <i>User Satisfaction</i> 3. <i>Net Benefit</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pada sistem informasi. 2. Kualitas sistem mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. 3. Model DeLone dan McLean berhasil dispesifikasikan ulang dalam penelitian ini.
(Made Estiyanti N, Kadek Sinta Berliana N, Shakh Alam H, 2023) [29]	<i>Analysis of User Satisfaction of Fintech OVO Using Delone and Mclean Information System Success Model in Denpasar City</i>	<p>Variabel Bebas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>System Quality</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Quality</i> 4. <i>Security</i> <p>Variabel Terikat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Use</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 7 hipotesis diterima, termasuk kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. 2. Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada platform OVO.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. <i>User Satisfaction</i> 3. <i>Net Benefit</i> 	
(Imtiaz Ali N, Samsuri S, Sadry Abu Seman M, 2018)[30]	<i>Measuring E-commerce Success in Malaysia: Modified Delone Mclean Model with Trust and Privacy</i>	<p>Variabel Bebas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>System Quality</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Quality</i> 4. <i>Privacy</i> 5. <i>Trust</i> <p>Variabel Terikat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>User Satisfaction</i> 2. <i>Net Benefit</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Model yang diusulkan cocok dengan data, dapat diterapkan di e-commerce. 2. Keandalan gabungan dan varians yang diekstraksi dari faktor eksternal dan internal.
(Rahi S, Abd.Ghani M, 2019)[31]	<i>Integration of DeLone and self-determination theory in internet banking continuance intention context</i>	<p>Variabel Bebas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>System Quality</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Quality</i> <p>Variabel Moderasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Satisfaction</i> 2. <i>Intrinsic Regulation</i> 3. <i>Identified Regulation</i> 4. <i>Introjected Regulation</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan intrinsik dan teridentifikasi secara signifikan mempengaruhi niat melanjutkan pengguna. 2. Model terintegrasi menjelaskan 75,4% variasi niat melanjutkan pelanggan. 3. Relevansi prediktif Q2 adalah 54,1% untuk memprediksi niat pengguna.

		5. <i>External Regulation</i>	
		Variabel Terikat:	
		1. <i>Continuance Intention</i>	

2.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Berikut adalah gambaran dari kerangka konsep yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini.



Gambar 2. 3 Kerangka Konsep Pemecahan Masalah

Dalam penelitian ini, kerangka konsep pemecahan masalah dalam penelitian ini disusun berdasarkan hubungan antara variabel dengan penjelasan hubungan yaitu sebagai berikut:

- Pengaruh *Information Quality* terhadap *Intention to Use*:** *Information Quality* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *Intention to Use*, yaitu niat pengguna untuk menggunakan sistem atau platform yang disediakan. *Information Quality* mengacu pada seberapa baik informasi yang disediakan oleh sistem dianggap relevan, akurat, dan dapat diandalkan oleh pengguna[32].
- Pengaruh *System Quality* terhadap *Intention to Use*:** *System Quality* mengacu pada seberapa baik sistem atau platform tersebut dirancang, performanya, serta kemudahan penggunaannya. Dalam konteks *e-commerce*, *System Quality* yang tinggi akan

mencakup kecepatan situs, ketersediaan layanan, kemudahan navigasi, dan kehandalan sistem. Semakin baik *System Quality*, semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan platform tersebut. Jika pengguna merasa bahwa sistem *E-commerce* mudah digunakan, responsif, dan dapat diandalkan, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan platform tersebut[33].

- c. **Pengaruh *Service Quality* terhadap *Intention to Use*:** *Service Quality* mengacu pada kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna oleh penyedia *e-commerce*, seperti pelayanan pelanggan, kecepatan tanggapan terhadap pertanyaan atau masalah pengguna, dan kualitas pengiriman barang atau jasa[33].
- d. **Pengaruh *Integration Quality* terhadap *Intention to Use*:** *Integration Quality* terhadap *Intention to Use* menunjukkan bahwa semakin baik integrasi antar sistem dalam platform *e-commerce*, semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakannya. Integrasi yang baik mempermudah akses dan penggunaan berbagai fitur dalam platform, yang pada gilirannya meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan platform tersebut[12].
- e. **Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*:** *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang disediakan oleh platform *e-commerce*, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Informasi yang akurat, relevan, dan lengkap akan membuat pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan platform tersebut[34].
- f. **Pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction*:** *System Quality* terhadap *User Satisfaction* menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem dalam platform *e-commerce*, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Performa yang baik, kemudahan penggunaan, dan kehandalan sistem akan meningkatkan pengalaman pengguna dan memperkuat kepuasan mereka terhadap platform tersebut[12].
- g. **Pengaruh *Service Quality* terhadap *Intention to Use*:** *Service Quality* adalah faktor yang mempengaruhi *Intention to Use* dengan menunjukkan seberapa baik kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna oleh penyedia *e-commerce*. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, seperti pelayanan pelanggan yang responsif dan pengiriman barang yang tepat waktu, semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan platform tersebut[35].
- h. **Pengaruh *Integration Quality* terhadap *Intention to Use*:** *Integration Quality* mengacu pada seberapa baik sistem *e-commerce* dapat mengintegrasikan berbagai fungsi dan fitur dalam satu platform secara mulus. Pengaruh *Integration Quality*

terhadap *Intention to Use* adalah bahwa semakin baik kualitas integrasi dalam platform *e-commerce*, semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakannya. Integrasi yang baik memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses berbagai fitur dan fungsi dalam platform tanpa hambatan, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan mereka untuk menggunakan platform tersebut[21].

- i. **Pengaruh *Intention to Use* terhadap *User Satisfaction*:** *Intention to Use* terhadap *User Satisfaction* menunjukkan bahwa semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan platform *e-commerce*, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan platform tersebut[34].
- j. **Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit*:** *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit* menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap platform *e-commerce*, semakin besar manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna dari menggunakan platform tersebut. Kepuasan pengguna adalah faktor penting yang dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap manfaat yang diterima dari penggunaan platform[33].
- k. **Pengaruh *Intention to Use* terhadap *Net Benefit*:** *Intention to Use* terhadap *Net Benefit* menunjukkan bahwa semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan platform *e-commerce*, semakin besar manfaat bersih yang mereka rasakan dari penggunaan platform tersebut. Semakin banyak pengguna yang aktif menggunakan platform, semakin besar potensi manfaat bersih yang diperoleh dari penggunaan tersebut[34].

2.4 Pengembangan Hipotesis

Dengan merujuk pada pembahasan sebelumnya mengenai masalah yang telah diuraikan, maka dapat dibuat suatu hipotesis yang menggambarkan dugaan terhadap masalah tersebut. Alat uji hipotesis pada penelitian akan menggunakan hipotesis kausal dimana alat uji ini akan menyatakan tentang hubungan antara dua atau lebih variabel yang terjadi secara bersamaan. Variabel yang dimaksud adalah variabel independen dan variabel dependen.

2.4.1 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Intensitas Penggunaan

Menurut DeLone dan McLean variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi dan kualitas sistem informasi yang bersangkutan[13]. Dua variabel ini masing-masing mempengaruhi variabel kualitas informasi, dan kualitas sistem informasi. Kemudian kerangka menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik dapat direpresentasikan oleh usefulness dari output sistem yang

diperoleh dan dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*).

Kualitas informasi merupakan suatu tingkat ukuran dimana informasi yang akan dihasilkan oleh sistem dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas yang diberikan[24]. Kualitas informasi terbukti memberi pengaruh terhadap intensitas penggunaan. Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna, jika semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem maka semakin meningkatkan intensitas penggunaan. Hasil ini sesuai dengan penelitian Delone dan McLean (1992) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki dampak terhadap penggunaan. Dengan ini peneliti membuat hipotesis berdasarkan hasil penelitian terdahulu di atas sebagai berikut:

H₁ : Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Pengguna (*Intention to Use*) *e-commerce* di kota Medan.

2.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Intensitas Penggunaan

Kualitas sistem dapat memberikan manfaat dan dapat meningkatkan kinerja apabila kualitas sistem tersebut mudah digunakan dan pengguna sistem memiliki kepercayaan pada sistem tersebut[36]. Kualitas sistem mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, keandalan, keamanan, dan fungsionalitas platform. Dalam penelitian ini, peneliti mengeksplorasi sejauh mana kualitas sistem memengaruhi tingkat intensitas pengguna, baik itu dalam hal frekuensi penggunaan, lamanya waktu penggunaan, atau jumlah transaksi yang dilakukan. Melalui penggunaan metode penelitian yang tepat, seperti survei atau analisis data pengguna, peneliti dapat mengukur seberapa puas pengguna terhadap kualitas sistem yang disediakan oleh platform *e-commerce* tersebut[21]. Analisis statistik kemudian dapat dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dan intensitas pengguna. Hasil temuan ini dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembang platform *e-commerce* untuk meningkatkan kualitas sistem mereka, sehingga mendorong pengguna untuk lebih aktif menggunakan platform dan meningkatkan interaksi dengan platform tersebut. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi area-area spesifik yang perlu diperbaiki untuk memaksimalkan intensitas pengguna dan mencapai kesuksesan bisnis yang lebih besar dalam pasar *e-commerce* yang kompetitif. Dengan ini peneliti menyimpulkan sebuah hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Pengguna (*Intention to Use*) *e-commerce* di kota Medan.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Intensitas Penggunaan

Kualitas layanan didasarkan pada perbandingan antara hal apa yang seharusnya ditawarkan (*offered*) dan apa yang disediakan (*provided*)[30]. Kualitas layanan mencakup berbagai faktor seperti responsivitas, kemudahan penggunaan, keandalan, dan kecepatan layanan yang ditawarkan oleh aplikasi[11]. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti sejauh mana kualitas layanan ini memengaruhi intensitas pengguna, seperti frekuensi kunjungan, lamanya waktu yang dihabiskan di platform, dan aktivitas transaksi yang dilakukan. Dengan menggunakan metode penelitian yang tepat, seperti survei pengguna atau analisis data, peneliti dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh platform *e-commerce* tersebut. Analisis statistik kemudian dapat digunakan untuk mengidentifikasi apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dan intensitas pengguna. Temuan ini dapat memberikan wawasan penting bagi pengembang platform untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga mendorong pengguna untuk lebih aktif menggunakan platform dan meningkatkan keterlibatan dengan platform tersebut. Selain itu, dengan memahami dampak kualitas layanan terhadap intensitas pengguna, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam mempertahankan dan menarik pengguna baru, yang pada akhirnya dapat meningkatkan performa bisnis *e-commerce* mereka. Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Pengguna (*Intention to Use*) *e-commerce* di kota Medan.

2.4.4 Pengaruh Kualitas Integrasi terhadap Intensitas Pengguna

Kualitas integrasi mencakup kemudahan penggunaan, keandalan, dan kelancaran interaksi antara platform *E-commerce* dengan sistem lain seperti pembayaran, manajemen inventaris, dan pengiriman[25]. Dalam penelitian ini, kami akan meneliti sejauh mana kualitas integrasi ini mempengaruhi intensitas pengguna, seperti frekuensi penggunaan, jumlah waktu yang dihabiskan di platform, dan volume transaksi yang dilakukan[27]. Dengan menggunakan metode penelitian yang sesuai, seperti analisis data atau survei pengguna, peneliti dapat menilai seberapa baik pengguna dapat berinteraksi dengan platform melalui integrasi dengan sistem lain. Analisis statistik kemudian dapat digunakan untuk menentukan apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas integrasi dan intensitas pengguna. Temuan ini akan memberikan wawasan berharga bagi pengembang platform dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat aktivitas pengguna dan

bagaimana meningkatkan integrasi untuk meningkatkan keterlibatan pengguna. Dengan memperkuat hubungan antara kualitas integrasi dan intensitas pengguna, perusahaan dapat menciptakan pengalaman pengguna yang lebih menyatu dan memikat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan pertumbuhan bisnis secara keseluruhan dalam ekosistem *e-commerce* yang kompetitif. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Kualitas Integrasi (*Integration Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Pengguna (*Intention to Use*) *e-commerce* di kota Medan.

2.4.5 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi membentuk suatu karakteristik informasi yang dihasilkan dari sistem informasi[37]. Ketika mengukur kepuasan pengguna, kualitas informasi adalah salah satu cara yang sering dijadikan variabel pokok, sehingga sering dianggap sebagai komponen kepuasan pengguna[2]. Kualitas informasi memiliki hubungan erat dengan keakuratan data yang diproses. Memasukkan data yang tidak akurat akan membuat dampak yang buruk terhadap fungsi sistem informasi lainnya.

Kualitas informasi merupakan dasar yang penting untuk meningkatkan kepercayaan dalam sebuah hubungan pengguna dengan sistem[26]. Kualitas informasi juga mempengaruhi kepuasan pengguna, dan menjadi pertimbangan untuk mengukur kualitas informasi. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[38]. Dapat ditarik kesimpulan kualitas informasi sangat mempengaruhi kepuasan pengguna untuk mengetahui tingkatan penyajiannya. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

H₅ : Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) *e-commerce* di kota Medan.

2.4.6 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna[31]. Pada penelitian ini menggunakan kelima dimensi kualitas sistem pada model DeLone dan McLean untuk menilai kualitas sistem, yaitu kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*system reliability*),

dan keamanan sistem (*security*). Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang diberikan akan berpengaruh terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna[39]. Hasil penelitian sebelumnya memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[9]. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, semakin baik kualitas sistem maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas sistem buruk maka kepuasan pengguna akan menurun. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan kan menurun berdasarkan hal dirum hipotesis sebagai berikut:

H₆ : Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) *e-commerce* di kota Medan.

2.4.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan didasarkan pada perbandingan antara hal apa yang seharusnya ditawarkan (*offered*) dan apa yang disediakan (*provided*)[30]. Perusahaan yang memiliki tingkat kualitas layanan tinggi secara khusus mengembangkan dua sistem informasi untuk meningkatkan kemampuan layanan (*service*). Kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejumlah faktor, termasuk kecepatan, keandalan, responsivitas, dan kemudahan penggunaan platform *e-commerce*. Faktor-faktor ini secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna dan persepsi mereka terhadap platform tersebut. Dengan menggunakan metode yang tepat untuk mengukur kepuasan pengguna, seperti survei atau analisis data, peneliti dapat mengetahui sejauh mana kualitas layanan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan menentukan komponen layanan yang diharapkan mampu diperoleh oleh pengguna. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

H₇ : Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) *e-commerce* di kota Medan.

2.4.8 Pengaruh Kualitas Integrasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas integrasi mencakup seberapa baik platform *e-commerce* dapat terhubung dengan sistem lain seperti sistem pembayaran, manajemen inventaris, atau sistem pengiriman[7]. Dalam penelitian ini, kami akan meneliti bagaimana kualitas integrasi ini berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Dengan menggunakan metode penelitian yang sesuai, seperti survei pengguna atau analisis data, peneliti dapat menilai sejauh mana pengguna puas dengan kemudahan penggunaan platform dalam berinteraksi dengan sistem

lain. Analisis statistik kemudian dapat digunakan untuk menentukan apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas integrasi dan kepuasan pengguna. Temuan ini akan memberikan wawasan berharga bagi pengembang platform untuk meningkatkan kualitas integrasi mereka, sehingga meningkatkan kemudahan penggunaan platform *e-commerce* dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Dengan memperkuat hubungan antara kualitas integrasi dan kepuasan pengguna, perusahaan dapat memperkuat basis pengguna mereka, meningkatkan retensi, dan meningkatkan kinerja bisnis mereka dalam pasar yang semakin kompetitif. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

H₈ : Kualitas Integrasi (*Integration Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) *e-commerce* di kota Medan.

2.4.9 Pengaruh Intensitas Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna

Intensitas pengguna mencakup berbagai aspek seperti frekuensi penggunaan, waktu yang dihabiskan di platform, dan aktivitas transaksi yang dilakukan[40]. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti sejauh mana intensitas pengguna ini berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dengan menggunakan metode penelitian yang tepat, seperti survei atau analisis data pengguna, peneliti dapat mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka berdasarkan tingkat intensitas penggunaan platform *e-commerce*. Analisis statistik kemudian dapat digunakan untuk menentukan apakah ada hubungan yang signifikan antara intensitas pengguna dan kepuasan pengguna. Temuan ini akan memberikan wawasan berharga bagi pengembang platform dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, serta memberikan informasi yang berguna dalam merancang strategi untuk meningkatkan interaksi pengguna dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini akan membantu meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna dalam platform *e-commerce*, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja bisnis dan retensi pengguna. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H₉ : Intensitas Pengguna (*Intention to Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) *e-commerce* di kota Medan.

2.4.10 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

Kepuasan pengguna adalah ukuran dari sejauh mana pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka menggunakan platform *e-commerce*[31], sementara manfaat bersih

adalah hasil keuangan bersih yang diperoleh oleh perusahaan setelah mengurangi biaya operasional dari pendapatan total. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti sejauh mana tingkat kepuasan pengguna berdampak pada manfaat bersih perusahaan. Dengan menggunakan metode penelitian yang sesuai, seperti analisis data atau survei pengguna, peneliti dapat mengukur kepuasan pengguna dan menganalisis data keuangan untuk melihat apakah ada korelasi antara tingkat kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Temuan ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan *e-commerce* dalam memahami bagaimana investasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna dapat mempengaruhi kesehatan keuangan mereka. Dengan memperkuat hubungan antara kepuasan pengguna dan manfaat bersih, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna mereka, yang pada akhirnya dapat menghasilkan manfaat bersih yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan bisnis mereka secara keseluruhan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

H₁₀ : Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) *E-commerce* di kota Medan.

2.4.11 Pengaruh Intensitas Pengguna terhadap Manfaat Bersih

Intensitas pengguna mencakup frekuensi penggunaan, durasi penggunaan, dan jumlah transaksi yang dilakukan dalam platform[33]. Manfaat bersih adalah hasil keuangan yang diperoleh perusahaan setelah mengurangi biaya operasional dari total pendapatan. Dalam penelitian ini, kami akan mengeksplorasi sejauh mana intensitas pengguna ini mempengaruhi manfaat bersih perusahaan *e-commerce*[41]. Dengan menggunakan metode analisis data yang tepat, seperti regresi linier atau analisis korelasi, peneliti dapat mengidentifikasi apakah ada hubungan yang signifikan antara intensitas pengguna dan manfaat bersih. Temuan ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dalam memahami bagaimana meningkatkan aktivitas pengguna dapat menghasilkan manfaat finansial yang lebih besar. Dengan memperkuat hubungan antara intensitas pengguna dan manfaat bersih, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan keterlibatan pengguna dan mengoptimalkan kinerja keuangan mereka secara keseluruhan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

H₁₁ : Intensitas Pengguna (*Intention to Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) *e-commerce* di kota Medan.