

ANALISA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS AIRLANGGA

Alifian Afrizal Akbar
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Ilmu Informasi dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

ABSTRAK

Teknologi semakin berkembang seiring berjalannya waktu, dengan banyak masyarakat kita yang mengenal beragam manfaat adanya internet. Di manfaatkan dari beragam untuk memnuhi kebutuhan sehari – hari. Seperti yang peneliti ungkap tentang aplikasi ovo. Aplikasi tersebut memiliki beragam manfaat untuk pengguna semisal untuk hal pembayaran ataupun bisa di gunakan sebagai dompet digital. Sebagaimana kita mengetahui di kalangan mahasiswa juga telah banyak yang memanfaatkan kecanggihan aplikasi tersebut. Pengguna dapat mengakses aplikasi tersebut dengan mudah, nyaman di gunakan, fleksibel, serta memiliki rasa aman dalam mengoperasikan. Pada penelitian kali ini tentang “analisa aplikasi ovo dengan model Delone & McLean” menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Peneliti memberikan suatu gambaran yang luas tetapi tidak secara mendalam, metode penelitian deskriptif kuantitatif sendiri di gunakan untuk mendeskripsikan mengenai kesuksesan aplikasi OVO di lingkungan mahasiswa Universitas Airlangga. Lokasi penelitian sendiri mengambil keseluruhan mahasiswa aktif Universitas Airlangga, dengan mengambil secara acak di beberapa fakultas di Universitas Airlangga. Aplikasi OVO di nilai sangat efisien waktu dan juga penggunaannya sangat flesibel di kalangan mahasiswa. Dalam beberapa indikator yang memiliki nilai korelasi tinggi yakni dari variabel kualitas sistem terhadap penggunaan memiliki nilai skor 0,946 kriteria hubungan kuat. Variabel kualitas informasi terhadap penggunaan memiliki nilai skor 0,874 kriteria hubungan kuat. Kualitas pelayanan terhadap penggunaan memiliki nilai skor 0,761 kriteria hubungan kuat. Kualitas sistem dengan kepuasan pengguna memiliki skor 0,798 kriteria hubungan kuat. Kualitas informasi dengan kepuasan pengguna memiliki skor 0,766 kriteria hubungan kuat. Kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna memiliki skor 0,723 kriteria hubungan kuat.

Kata Kunci : Aplikasi OVO, Teknologi Smartphone, Internet, Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas pelayanan

I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Ovo adalah sebuah aplikasi smart yang memberikan penggunanya melalui layanan pembayaran dan transaksi secara online (OVO Cash). Penggunaanya juga bisa berkesempatan untuk mengumpulkan poin setiap kali pada saat melakukan transaksi pembayaran melalui ovo. Secara umum, OVO Cash dapat digunakan berbagai macam pembayaran yang telah bekerjasama dengan OVO menjadi lebih cepat. Sedangkan OVO Point adalah loyalty rewards bagi yang melakukan transaksi dengan menggunakan OVO Cash di merchant-merchant rekanan OVO. Untuk OVO Points sendiri, dapat ditukarkan dengan berbagai penawaran menarik hingga ditukarkan dengan transaksi di merchant rekanan OVO. Pada tahun 2017, sudah ada 80 merchant yang sudah menjadi rekanan OVO, antara lain Hypermart, First Media, Matahari Department Store, BIG TV, Bolt, Cinemaxx, Maxx Coffee, MatahariMall.com, Books & Beyond, Foodmart Gourmet, Foodmart Fresh, Siloam Hospital, Agoda, Shop & Drive, serta yang lainnya.

Terdapat juga pula fitur-fitur yang dimiliki oleh OVO antara lain, transaksi tanpa tunai di beberapa gerai penjualan yang bekerjasama dengan OVO terdapat kurang lebih dari 60.000 outlet dari Sabang-Merauke, uang digital untuk terhindari dari uang palsu, Deals & Promo, nikmati gratis transfer ke semua bank dan gratis transfer antar pengguna (OVO

Premier), Top Up, bayar tagihan (listrik, telepon, internet, asuransi) dan isi pulsa, donasi, OVO Invest, serta mengelola dan memonitor pengeluaran keuangan selama transaksi berlangsung.

Indonesia adalah negara yang berkembang, dimana apapun segala aspek dapat mudah masuk di Indonesia, contohnya adalah dengan adanya jaringan internet. Di era saat ini manusia dipermudah dengan adanya jaringan internet melalui smartphone yang dimiliki, mulai membeli makanan atau minuman hingga mengantarkan sesuatu untuk orang lain dan atau sebagainya. Hanya dengan sebuah aplikasi manusia mampu meringankan mereka yang enggan untuk pergi keluar rumah untuk makanan, contohnya seperti aplikasi mobile OVO yang bisa mempermudah dengan kebutuhan manusia dalam membeli suatu produk dengan dompet digital sehingga mampu mengurangi resiko terhadap pengguna atas beredarnya uang palsu.

Pada tahun 1992, Delone & McLean mengidentifikasi enam variabel yang dapat dijadikan pengukuran model kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem (System Quality), kualitas informasi (Information Quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (User Satisfaction), dampak individu (Individual Impact), dan dampak organisasi (Organizational Impact). Dengan adanya perkembangan penelitian atas model awal tersebut, pada tahun 2003 Delone & McLean

melakukan pembaharuan dengan menambahkan variabel kualitas pelayanan (Service Quality) serta merubah variabel individual impact dan organizational impact menjadi net benefits.

Teori Delone dan McLean juga digunakan dalam penelitian dengan judul “Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean Untuk Evaluasi Sistem Informasi Pos Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Divisi Regional VI Semarang”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kesuksesan penerapan sistem informasi pada PT. Pos Indonesia (persero) divisi regional VI Semarang jika dievaluasi dengan menggunakan model kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean (1992) dengan menganalisis hubungan antar variabel dalam model. Alat untuk mengukur kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean ialah kualitas sistem untuk mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual dan dampak organisasi mengukur kesuksesan efektifitas. Kemudian menganalisis hubungan antar variabel dalam model menggunakan dengan Structural Equation Modeling (SEM) karena memiliki fleksibilitas lebih tinggi bagi penelitian tersebut untuk menghubungkan antara teori dan data. Penelitian tersebut juga menggunakan PLS (Partial Least Square) guna mendukung untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi.

Peneliti melakukan penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara Kualitas Sistem terhadap Penggunaan, Kualitas Informasi terhadap Penggunaan, Kualitas Pelayanan terhadap Penggunaan, Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pengguna, Penggunaan terhadap Manfaat Bersih, dan Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.

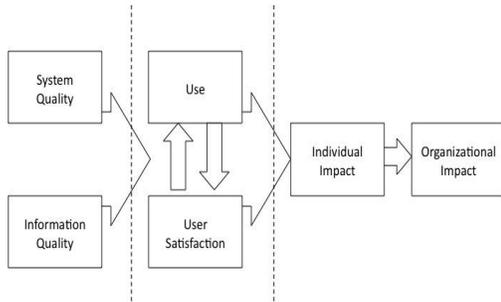
I.2 Tinjauan Pustaka

I.2.1 Aplikasi Mobile

Aplikasi mobile berasal dari dua kata, yaitu aplikasi dan mobile. Secara istilah, aplikasi adalah program siap pakai yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi untuk pengguna atau aplikasi yang lain sedangkan mobile adalah perpindahan dari suatu tempat ke tempat yang lain. Secara lebih lengkap, aplikasi mobile adalah program siap pakai yang melaksanakan fungsi tertentu yang dipasang pada perangkat mobile (Jim Buyens, 2001).

I.2.2 *The DeLone and McLean Model Of Information System Success*

Pada tahun 1992 DeLone dan McLean mengemukakan teori tentang kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan *D&M IS Success Model*. Dapat dilihat pada gambar 1.1. *D&M IS Success Model*.



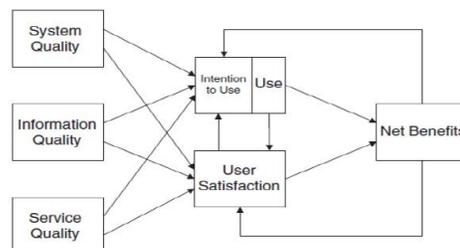
Gambar 1.1 *D&M IS Success Model* (Sumber : Delone,1992)

Secara mendasar variabel dari kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terdiri dari 3 bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan kemudian dampak yang dihasilkan dari pengguna dan kepuasan pengguna. Dari gambar yang dikemukakan McLean dan DeLone kesuksesan sistem informasi terdiri dari 6 variabel yaitu:

- *System quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
- *Information quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
- *Use* adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai.
- *User Satisfaction* adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi
- *Individual impact* merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
- *Organizational impact* merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Secara singkat dapat dijelaskan bahwa hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi baik elemen penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi besarnya kepuasan nilai pemakai (*user satisfaction*) secara positif dan negatif. Dan penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*individual impact*) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (*Organizational impact*).

Pada 2003, W. DeLone dan E. McLean memperbarui model untuk mengukur kualitas sistem informasi yang hasil dari kontribusi beberapa penelitian sebelumnya dan akibat perubahan peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang DeLone dan McLean memperbaharainya dan menyebutnya sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Model. Menurut D&M, terdapat enam elemen faktor dalam pengukuran dari model ini. Dapat dilihat pada gambar 1.2 *D&M IS Success Model*.



Gambar 1.2 D&M *IS Success Model*
(Sumber : Delone and McLean, 2003)

Gambar Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi DeLone dan Mclean

1. *System Quality* dapat mengukur karakteristik aplikasi OVO seperti keandalan sistem, kemudahan untuk digunakan, kecepatan akses, fleksibilitas sistem serta keamanan.
2. *Information Quality* mengukur keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi harus relevan, lengkap dan mudah dimengerti.
3. *Service Quality* awalnya digunakan dalam penelitian pemasaran akan tetapi dalam aplikasi OVO mampu melayani kebutuhan pengguna.
4. *Use* meliputi keseluruhan sistem pencarian informasi di aplikasi OVO.
5. *User Satisfaction* kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi OVO.
6. *Net Benefit* manfaat bersih merupakan penggabungan dampak individual.

I.3 Metode Penelitian

Pada penelitian dengan judul “Analisa aplikasi OVO menggunakan model Delone and Mc Lean di kalangan mahasiswa Universitas Airlangga” menggunakan tipe Pendekatan kuantitatif deskriptif. Dengan penelitian deskriptif kuantitatif sendiri yakni gambarannya menggunakan ukuran, jumlah, atau

frekuensi (Nana Syaodih: 2006). Di sini Peneliti memberikan suatu gambaran yang luas tetapi tidak secara mendalam. Metode penelitian deskriptif kuantitatif sendiri di gunakan untuk mendeskripsikan mengenai kesuksesan aplikasi OVO. Penelitian ini di harapkan bisa memberikan gambaran dari kesuksesan aplikasi OVO di lingkungan mahasiswa Universitas Airlangga.

Lokasi penelitian merupakan tempat pelaksanaan penelitian untuk memperoleh data-data yang digunakan untuk menjawab permasalahan. Penelitian ini dilakukan pada sebuah Universitas Airlangga dikarenakan mahasiswa yang menggunakan aplikasi mobile OVO dalam memenuhi kebutuhan dalam pencarian informasi. Penelitian ini memiliki sasaran di kalangan mahasiswa yang mempunyai 3 tempat yaitu Universitas Airlangga kampus A, B, dan C.

Menurut Sugiyono pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Kalangan mahasiswa Universitas Airlangga kampus A, B, dan C adalah populasi yang dicari peneliti. Terdapat berbagai macam karakteristik responden yang dilapangan dan memiliki tujuan yang berbeda-beda dalam memenuhi kebutuhan informasi melalui smartphone pada aplikasi mobile OVO

dan tentunya responden tersebut telah mengetahui perkembangan informasi dalam penggunaan *smartphone*.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan jumlah sampel dilakukan sebuah *sampling*. Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel.

Purposive sampling adalah suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi yang sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (Nursalam, 2008). Pada penelitian ini, peneliti memperoleh sampel dengan cara menggunakan sampel bertujuan (*purposive sampling*) dimana pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu oleh peneliti. Proses pemilihan berdasarkan syarat yaitu :

- Mahasiswa Universitas Airlangga Kampus A, B, C.
- Mahasiswa aktif angkatan 2015-2018.
- Mahasiswa yang pernah mengakses aplikasi mobile OVO. Minimal 1-3 kali (dalam satu minggu).
- Tujuan mahasiswa mengakses aplikasi mobile OVO.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dibagikan pada pengguna yang mengakses aplikasi mobile OVO.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui secara langsung pada responden. Wawancara dilakukan pada pengguna dan berbeda lokasi untuk mengetahui informasi lebih rinci mengenai aplikasi mobile OVO.

3. Observasi

Pengumpulan data dari pengamatan langsung dilapangan atau kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi dilakukan agar data yang diperoleh lebih mencerminkan keadaan yang sewajarnya dan sebenarnya tanpa usaha yang disengaja untuk mempengaruhi, mengatur atau memanipulasikannya. Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan. Nantinya diharapkan dari pengamatan atau observasi ini peneliti bisa mendapatkan fakta untuk mendukung data primer yang diperoleh. Dalam hal ini peneliti mengetahui langsung bagaimana para pengguna yang mengakses aplikasi mobile OVO.

ANALISIS DATA

II.1 Analisa Variabel Kualitas Sistem terhadap Penggunaan

Hasil olah data nilai N atau jumlah responden adalah 100, kemudian memiliki nilai sig.(2-tailed)

sebesar 0,946 dikategorikan memiliki hubungan yang kuat atau tinggi.

Adapun juga di dalam kualitas sistem memiliki 3 indikator yang dijadikan ukuran tingkat kualitas sistem terhadap penggunaan. Ketiga indikator itu diantaranya kemudahan untuk digunakan, kecepatan akses, dan keamanan sistem.

Kemudahan untuk digunakan, indikator ini dilihat dari kemudahan untuk digunakan oleh pengguna, kesederhanaan pada tampilan aplikasi, dan kemudahan dalam pengoperasiannya. Indikator-indikator dapat dilihat pada tabel 3.6 pertanyaan A1-A4 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,28 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata A1 sebesar 4,42 (sangat baik), A2 sebesar 4,17(baik), A3 sebesar 4,15 (baik), dan A4 sebesar 4,39 (sangat baik).

Kecepatan akses, indikator ini dilihat dari kecepatan akses dalam menggunakan aplikasi serta respon tanggapan yang diberikan untuk pengguna. Indikator ini dapat dilihat pada tabel tabel 3.8 pertanyaan A5-A8 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,29 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata A5 sebesar 4,42 (sangat baik), A6 sebesar 4,38 (sangat baik), A7 sebesar 4,11 (baik), dan A8 sebesar 4,25 (sangat baik).

Keamanan sistem, indikator ini dilihat dari keamanan sistem aplikasi

yang digunakan pengguna. Indikator ini dapat dilihat pada tabel 3.10 pertanyaan A9-A11 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,40 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata A9 sebesar 4,44 (sangat baik), A10 sebesar 4,36 (sangat baik), dan A11 sebesar 4,41 (sangat baik).

Secara keseluruhan tanggapan responden akan variabel kualitas sistem beserta indikator-indikator lainnya mendapat tanggapan yang sangat baik, yang mana variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Hasil temuan data ini memberikan gambaran bahwa kualitas memiliki peran yang penting dalam kepenggunaan aplikasi tersebut serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam kepenggunaannya. Hal ini sejalan dengan teori model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone & McLean, bahwa terdapat indikator yang mendukung terciptanya kesuksesan sistem informasi antara lain : kemudahan untuk digunakan, kecepatan akses, dan keamanan sistem.

Kualitas sistem yang berarti kualitas dari hardware dan software dalam sistem informasi. Yang berfokus pada performa dari suatu sistem, yang menunjukkan seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak dari sistem informasi dapat menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

II.2 Analisa Variabel Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan

Hasil olah data nilai N atau jumlah responden adalah 100, kemudian memiliki nilai sig.(2-tailed) sebesar 0,874 dikategorikan memiliki hubungan yang sangat kuat atau tinggi.

Adapun juga di dalam kualitas informasi terdapat tiga indikator yang dijadikan ukuran tingkat kualitas sistem informasi terhadap penggunaan. Ketiga indikator tersebut adalah akurat, ketepatan waktu, dan relevan.

Akurat, indikator ini dilihat dari kelengkapan informasi dan jelas serta informasi tersebut yang diberikan untuk pengguna dapat dipertanggungjawabkan. Indikator akurat dapat dilihat pada tabel 3.12 pertanyaan B12-B15 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,42 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata B12 sebesar 4,44 (sangat baik), B13 sebesar 4,36 (sangat baik), B14 sebesar 4,41 (sangat baik), dan B15 sebesar 4,48 (sangat baik).

Ketepatan waktu, indikator ini dilihat dari informasi yang tersedia selalu up to date serta ketepatan sasaran informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Indikator ketepatan waktu dapat dilihat pada tabel 3.14 pertanyaan B16-B18 yang memiliki hasil rata-rata 4,40 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata B16 sebesar 4,45 (sangat baik), B17 sebesar 4,31 (sangat baik), dan B18 sebesar 4,44 (sangat baik).

Relevan, indikator ini dilihat dari informasi tersebut berkaitan dengan kebutuhan pengguna dan memberi manfaat untuk pengguna. Indikator relevan dapat dilihat pada tabel 3.16 pertanyaan B19-B21 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,36 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata B19 sebesar 4,26 (sangat baik), B20 sebesar 4,38 (sangat baik), dan B21 sebesar 4,44 (sangat baik).

Secara keseluruhan tanggapan responden akan variabel kualitas informasi beserta indikator lainnya mendapat tanggapan yang sangat baik, yang mana variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Hasil temuan data ini memberikan hasil bahwa kualitas informasi memiliki peran yang penting karena pada dasarnya sebuah informasi bersifat baru (up to date) sehingga akan memiliki pengetahuan yang sebelumnya tidak mengerti menjadi mengerti dan bermanfaat bagi pengguna.

Menurut Tata Sutabri (2012:33-34) pada buku Analisis Sistem Informasi, kualitas dari suatu informasi tergantung dari 3 hal yaitu informasi harus akurat, tepat, dan relevan.

II.3 Analisa Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Penggunaan

Hasil olah data nilai N atau jumlah responden adalah 100. Kemudian memiliki nilai sig.(2-tailed)

sebesar 0,761 dikategorikan memiliki hubungan yang kuat atau tinggi.

Dalam variabel kualitas pelayanan terdapat 2 indikator yang dijadikan ukuran tingkat kualitas pelayanan. Kedua indikator tersebut adalah jaminan dan daya tanggap.

Jaminan, indikator ini dilihat dari bebasnya adanya bahaya pembajakan dan stabil ketika digunakan. Indikator jaminan dapat dilihat pada tabel 3.18 pertanyaan C22-C24 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,38 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata C22 sebesar 4,44 (sangat baik), C23 sebesar 4,50 (sangat baik), dan C24 sebesar 4,19 (sangat baik).

Daya tanggap, indikator ini dilihat dari tersedianya konten kritik dan saran bagi pengguna yang dirasa kurang maksimal terhadap kinerja dan feedback komplain bagi pengguna apabila merasa kurang puas terhadap kinerja yang diberikan. Indikator daya tanggap dapat dilihat pada tabel 3.20 pertanyaan C25 dan C26 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,52 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata C25 sebesar 4,48 (sangat baik) dan C26 sebesar 4,56 (sangat baik).

Secara keseluruhan tanggapan responden akan variabel kualitas pelayanan beserta indikator lainnya mendapat tanggapan yang sangat baik, yang mana variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap

penggunaan. Hasil temuan data ini memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting, dengan menyediakan konten kritik dan saran pada aplikasi mobile OVO diharapkan pengguna bisa menilai kinerja yang diberikan untuk pengguna.

II.4 Analisa Variabel Kepuasan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil olah data nilai N atau jumlah responden sebesar 100, kemudian memiliki nilai sig.(2-tailed) sebesar 0,798 dikategorikan memiliki hubungan yang kuat atau tinggi.

Pada variabel kualitas sistem memiliki 3 indikator yang dijadikan ukuran tingkat kualitas sistem terhadap penggunaan. Ketiga indikator itu diantaranya kemudahan untuk digunakan, kecepatan akses, dan keamanan sistem.

Kemudahan untuk digunakan, indikator ini dilihat dari kemudahan untuk digunakan oleh pengguna, kesederhanaan pada tampilan aplikasi, dan kemudahan dalam pengoperasiannya. Indikator-indikator dapat dilihat pada tabel 3.6 pertanyaan A1-A4 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,28 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata A1 sebesar 4,42 (sangat baik), A2 sebesar 4,17(baik), A3 sebesar 4,15 (baik), dan A4 sebesar 4,39 (sangat baik).

Kecepatan akses, indikator ini dilihat dari kecepatan akses dalam

menggunakan aplikasi serta respon tanggapan yang diberikan untuk pengguna. Indikator ini dapat dilihat pada tabel 3.8 pertanyaan A5-A8 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,29 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata A5 sebesar 4,42 (sangat baik), A6 sebesar 4,38 (sangat baik), A7 sebesar 4,11 (baik), dan A8 sebesar 4,25 (sangat baik).

Keamanan sistem, indikator ini dilihat dari keamanan sistem aplikasi yang digunakan pengguna. Indikator ini dapat dilihat pada tabel 3.10 pertanyaan A9-A11 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,40 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata A9 sebesar 4,44 (sangat baik), A10 sebesar 4,36 (sangat baik), dan A11 sebesar 4,41 (sangat baik).

Secara keseluruhan tanggapan responden akan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna mendapat tanggapan yang sangat baik. Kualitas sistem beserta indikator kemudahan untuk digunakan harus sangat mudah di akses dengan sebaik mungkin tanpa danya kendala dan dapat di mengerti oleh pengguna. Kecepatan akses, tentunya kecepatan dalam mengakses aplikasi mobile OVO tidak lambat dan respon aplikasi yang digunakan pengguna sangat cepat sehingga dapat menghemat waktu. Keamanan sistem, di dalam keamanan sistem aplikasi mobile OVO tidak ada sistem yang eror serta kerusakan-kerusakan sistem

yang bisa menghambat pengoperasian, serta keamanan aplikasi yang kuat sehingga tidak mudah diretas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

II.5 Analisa Variabel Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil olah data nilai N atau jumlah responden adalah 100, kemudian memiliki nilai sig.(2-tailed) sebesar 0,766 dikategorikan memiliki hubungan yang kuat atau tinggi.

Adapun juga di dalam kualitas informasi terdapat tiga indikator yang dijadikan ukuran tingkat kualitas sistem informasi terhadap penggunaan. Ketiga indikator tersebut adalah akurat, ketepatan waktu, dan relevan.

Akurat, indikator ini dilihat dari kelengkapan informasi dan jelas serta informasi tersebut yang diberikan untuk pengguna dapat dipertanggungjawabkan. Indikator akurat dapat dilihat pada tabel 3.12 pertanyaan B12-B15 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,42 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata B12 sebesar 4,44 (sangat baik), B13 sebesar 4,36 (sangat baik), B14 sebesar 4,41 (sangat baik), dan B15 sebesar 4,48 (sangat baik).

Ketepatan waktu, indikator ini dilihat dari informasi yang tersedia selalu up to date serta ketepatan sasaran informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Indikator ketepatan waktu dapat dilihat pada tabel 3.14 pertanyaan B16-B18 yang

memiliki hasil rata-rata 4,40 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata B16 sebesar 4,45 (sangat baik), B17 sebesar 4,31 (sangat baik), dan B18 sebesar 4,44 (sangat baik).

Relevan, indikator ini dilihat dari informasi tersebut berkaitan dengan kebutuhan pengguna dan memberi manfaat untuk pengguna. Indikator relevan dapat dilihat pada tabel 3.16 pertanyaan B19-B21 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,36 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata B19 sebesar 4,26 (sangat baik), B20 sebesar 4,38 (sangat baik), dan B21 sebesar 4,44 (sangat baik).

Secara keseluruhan tanggapan responden akan variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki tanggapan yang sangat baik. Kualitas informasi pada indikator akurat dinilai responden sangatlah akurat, dengan menyediakan konten-konten yang tidak menyesatkan pengguna, informasi yang diberikan jelas, dan informasi dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak pengelola. Dalam ketepatan waktu, responden menilai isi konten tersebut memiliki nilai guna sehingga dapat menambah pengetahuan bagi pengguna, serta informasi yang diberikan selalu up to date. Relevan, responden menilai bahwa konten informasi yang disediakan berkaitan dengan apa yang dibutuhkan oleh

pengguna, serta informasi yang dicari sesuai dengan kebutuhan pengguna.

II.6 Analisa Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil olah data nilai N atau jumlah responden adalah 100, kemudian memiliki nilai sig.(2-tailed) sebesar 0,723 dikategorikan memiliki hubungan yang kuat atau tinggi.

Dalam variabel kualitas pelayanan terdapat 2 indikator yang dijadikan ukuran tingkat kualitas pelayanan. Kedua indikator tersebut adalah jaminan dan daya tanggap.

Jaminan, indikator ini dilihat dari bebasnya adanya bahaya pembajakan dan stabil ketika digunakan. Indikator jaminan dapat dilihat pada tabel 3.18 pertanyaan C22-C24 yang memiliki hasil rata-rata sebesar 4,38 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata C22 sebesar 4,44 (sangat baik), C23 sebesar 4,50 (sangat baik), dan C24 sebesar 4,19 (sangat baik).

Daya tanggap, indikator ini dilihat dari tersedianya konten kritik dan saran bagi pengguna yang dirasa kurang maksimal terhadap kinerja dan feedback komplain bagi pengguna apabila merasa kurang puas terhadap kinerja yang diberikan. Indikator daya tanggap dapat dilihat pada tabel 3.20 pertanyaan C25 dan C26 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,52 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata C25 sebesar

4,48 (sangat baik) dan C26 sebesar 4,56 (sangat baik).

Secara keseluruhan tanggapan responden akan variabel kualitas pelayanan beserta indikator lainnya mendapat tanggapan yang sangat baik, yang mana variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Hasil temuan data ini memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting, dengan menyediakan konten kritik dan saran pada aplikasi mobile OVO diharapkan pengguna bisa menilai kinerja yang diberikan untuk pengguna.

II.7 Analisa Variabel Penggunaan Terhadap Manfaat Bersih

Hasil olah data nilai N atau jumlah responden adalah 100, kemudian memiliki nilai sig.(2-tailed) sebesar 0,741 dikategorikan memiliki hubungan yang kuat atau tinggi.

Pada variabel penggunaan terdapat indikator yang dilihat dari informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan informasi dapat di akses dengan mudah sehingga dapat ditemukan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Indikator tersebut dapat dilihat pada tabel 3.22 pertanyaan D27 dan D28. Pertanyaan tersebut memiliki nilai rata-rata sebesar 4,44 yang masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata D27 sebesar 4,44 (sangat baik) dan D28 sebesar 4,44 (sangat baik).

Secara keseluruhan tanggapan responden akan variabel penggunaan

berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil temuan data memberikan hasil bahwa penggunaan sangat penting. Dimana semakin baik kualitas sistem, maka pengguna akan sering mengakses atau menggunakan sistem tersebut. Kesuksesan sebuah sistem akan berdampak pada individu dan organisasi lainnya dan pada selanjutnya dampak individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

II.8 Analisa Variabel Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih

Hasil olah data nilai N atau jumlah variabel adalah 100. Kemudian memiliki nilai sig.(2-tailed) sebesar 0,537 dikategorikan memiliki hubungan yang cukup.

Adapun juga di dalam variabel kepuasan pengguna terdapat 2 indikator yang dijadikan tingkat kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Kedua indikator tersebut adalah kepuasan informasi dan kepuasan menyeluruh.

Kepuasan informasi, indikator ini dilihat dari informasi yang diberikan sesuai harapan dan kebutuhan pengguna. Indikator kepuasan informasi dapat dilihat pada tabel 3.24 pertanyaan E29 dan E30. Pertanyaan tersebut memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata E29 sebesar 4,18 (baik) dan E30 sebesar 4,25 (sangat baik).

Kepuasan menyeluruh, indikator ini dilihat dari kesesuaian informasi di semua layanan dan informasi sesuai dengan harapan pengguna. Indikator kepuasan menyeluruh dapat dilihat pada tabel 3.26 pertanyaan E31 dan E32. Pertanyaan tersebut memiliki nilai rata-rata sebesar 4,27 yang mana masuk ke dalam kategori sangat baik. Adapun masing-masing pertanyaan memiliki nilai rata-rata E31 sebesar 4,33 (sangat baik) dan E32 sebesar 4,20 (baik).

Secara keseluruhan tanggapan responden akan variabel kepuasan pengguna beserta indikator lainnya mendapat tanggapan yang sangat baik. Hasil temuan data ini memberikan hasil bahwa kepuasan pengguna memiliki peran yang sangat penting sehingga pengguna merasa puas terhadap kinerja yang diberikan oleh pengelola dan memberikan apa yang dibutuhkan oleh pengguna secara mudah dan sesuai dengan harapan pengguna.

III. PENUTUP

III.1 Kesimpulan

1. Adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas Sistem terhadap Penggunaan. Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa nilai korelasi koefisien sebesar 0,946 nilai ini menandakan hubungan antara kualitas sistem terhadap penggunaan masuk ke dalam kriteria hubungan yang kuat atau tinggi.
2. Adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas Informasi

terhadap Penggunaan. Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa nilai korelasi koefisien sebesar 0,874 nilai ini menandakan hubungan antara kualitas informasi terhadap penggunaan masuk ke dalam kriteria hubungan yang kuat atau tinggi.

3. Adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Penggunaan. Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa nilai korelasi koefisien sebesar 0,761 nilai ini menandakan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap penggunaan masuk ke dalam kriteria hubungan yang kuat atau tinggi.

4. Adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna. Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa nilai korelasi koefisien sebesar 0,798 nilai ini menandakan hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna masuk ke dalam kriteria hubungan yang kuat atau tinggi.

5. Adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,766 nilai ini menandakan hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna masuk ke dalam kriteria hubungan yang kuat atau tinggi.

6. Adanya hubungan yang signifikan antara Kepuasan Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna. Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,723 nilai ini menandakan hubungan antara kepuasan pelayanan terhadap kepuasan pengguna masuk ke dalam kriteria hubungan yang kuat atau tinggi.

7. Adanya hubungan signifikan antara Pengguna terhadap Manfaat Bersih. Dari hasil olah data dapat diketahui bahwa nilai korelasi koefisien sebesar 0,741 nilai ini menandakan bahwa hubungan antara penggunaan terhadap manfaat bersih masuk ke dalam kriteria hubungan yang kuat atau tinggi.

8. Adanya hubungan signifikan antara Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih. Dari hasil olah data dapat diketahui nilai korelasi koefisien sebesar 0,537 nilai ini menandakan bahwa hubungan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih masuk ke dalam kriteria hubungan yang cukup baik.

III.2 Saran

Di tengah perkembangan teknologi di jaman sekarang dengan di dorongnya internet yang dapat menghubungkan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan sebuah informasi dan aktifitas pada masyarakat saat ini maka sebuah sistem dapat mempermudah pencarian akan hal kebutuhan masyarakat dengan bantuan internet untuk mengakses sebuah aplikasi. Peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Kesuksesan aplikasi tidak hanya terletak pada seberapa banyak dan seberapa sering para pengguna yang mengaksesnya, melainkan pada sebuah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Kualitas sistem yang bisa memberikan sebuah perangkat device yang dapat mudah di akses untuk pengguna, kualitas informasinya yang juga harus

memberikan sebuah informasi yang terbaru (up to date), serta kualitas pelayanan dalam arti dapat membantu pengguna dalam mencari sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pada variabel kepuasan pengguna indikator kepuasan informasi nilainya sangat kecil dibandingkan dengan variabel lainnya, namun masih dikategorikan memiliki nilai yang sangat baik. Mahasiswa Universitas Airlangga adalah salah satu mewakili pengguna yang mengakses aplikasi mobile OVO, terdapat kurangnya informasi yang tersedia dan disajikan di aplikasi mobile OVO yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna, khususnya untuk mahasiswa yang berada di luar Surabaya sehingga memutuskan untuk nge-kos di Surabaya, dengan masalah kuliner yang masih dirasa kurang menjalin hubungan kemitraan dengan pelapak makanan yang murah, sehingga mahasiswa dapat memilih makanan yang murah di saat mahasiswa memiliki uang pas-pasan, serta sebaiknya bagi pihak pengelola aplikasi mobile OVO mampu menjalin kerjasama kemitraan terhadap pelapak-pelapak kecil.

Daftar Pustaka

Adul Muslim (2017) Investor Daily website. [Diakses 24 Januari 2019].

<https://id.beritasatu.com/home/rekanan-ovo-capai-800-merchant/159680>

- Alter, S., 1992. *Information systems: A Management Perspective*. The Benjamin/Cummings Publishing Company, Inc
- Buyens, Jim (2001) *Web Database Development*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Djaali (2008) *Skala Linkert*. Jakarta: Pustaka Utama
- DeLone, W., and McLean E.R (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS*
- Dody dan Zulaikha. (2007). *Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)*. Universitas Diponegoro
- Fahri Rivaldi (2016) *Perancangan Aplikasi Mobile "Kamusku"*. [Diakses pada 7 Februari 2019] https://www.researchgate.net/publication/311589301_JURNAL_PERANCANGAN_APLIKASI_MOBILE
- Jerry Cha-Jan Chang and William R. King. *Measuring the Performance of Information Systems: The Functional Scorecard*.
- Jonathan, Suwarno (2006) *Analisis Data Penelitian dengan Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset
- Latifah, Pipih (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif [Cet.2]*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Markus, M.Lynne, and Mark Keil. 1994. "If We Build it, They Will Come: Designing Information Systems That People Want To Use." *Sloan Management Review* (Summer)
- McLeod, Raymond, Jr & Schell, George P (2008) *Sistem Informasi Manajemen. Edisi 10*. Terjemahan oleh Ali Akbar Yulianto dan Afia R. Jakarta.
- McLeod, Raymond, 2001, *Sistem Informasi Manajemen*, Prenhallindo, Jakarta
- Nursalam (2008) *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medica
- OVO Features (2017) [Diakses 24 Januari 2019]. <https://www.ovo.id/features>
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. (2009) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2010) *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan RND*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Sukmadinata, Nana Syaodih (2006) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya

Sunyoto, Suyanto (2011) Analisis Regresi dan Uji Hipotesis. Yogyakarta: Caps

Visionet (2019) [Diakses 24 Februari 2019].
<http://www.visionet.co.id/en/overview/our-teams/>

Visionet (2019) [Diakses 24 Februari 2019].
<http://www.visionet.co.id/en/overview/vision-and-mission/>

Yusuf W (2018) Bisnis.com website. [Diakses 24 Februari 2019].
<https://surabaya.bisnis.com/read/20180607/250/803752/presiden-direktur-pt-visionet-internasional-ovo-adrian-suherman-jangan-bersaing-mending-kerja-sama>