



**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI FLIP.ID BERDASARKAN
PERSEPSI PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN *MODEL DELONE
AND MCLEAN***

TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh:
FERDIANSYAH DARMAWAN
18410100161

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA
2022

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI FLIP.ID BERDASARKAN
PERSEPSI PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN *MODEL DELONE
AND MCLEAN***

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Komputer**



Disusun Oleh :
Nama : Ferdiansyah Darmawan
NIM : 18410100161
Program : S1 (Strata Satu)
Jurusan : Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA**

2022

Tugas Akhir

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI FLIP.ID BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN *MODEL DELONE AND MCLEAN*

Dipersiapkan dan disusun oleh

Ferdiansyah Darmawan

NIM : 18410100161

Telah diperiksa, dibahas dan disetujui oleh Dewan Pembahas

Pada: Jumat, 12 Agustus 2022

Susunan Dewan Pembahas

Pembimbing:

I. Dr. Drs. Antok Supriyanto, M.MT.

NIDN: 0726106201



Digitally signed by Antok
Supriyanto
DN: cn=Antok Supriyanto,
o=Universitas Dinamika,
ou=ITB,
email=antok@pdv.unidina.ac.id,
c=ID
Date: 2022.08.16 10:03:43
+07'00'

II. Tony Soebijono, S.E., S.H., M.Ak.

NIDN: 0703127302



Digitally signed by Tony
Soebijono
DN: cn=Tony Soebijono,
o=Universitas Dinamika,
ou=SI Akuntansi,
email=tony@pdv.unidina.ac.id,
c=ID
Date: 2022.08.15
14:58:57 +07'00'

Pembahas:

Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.

NIDN: 0731017601



Digitally signed by
Universitas
Dinamika
Date: 2022.08.16
10:57:27 +07'00'

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana



Digitally signed by
Universitas Dinamika

Date: 2022.08.16
14:18:37 +07'00'

Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.

NIDN. 0731017601



“Don't go where the road will lead. Make your own path and leave a trail”

-Ralph Waldo Emerson

UNIVERSITAS
Dinamika

SURAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya:

Nama : Ferdiansyah Darmawan
NIM : 18410100161
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir
Judul Karya : **ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI FLIP.ID BERDASARKAN PERSEPSI
PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Agustus 2022
Yang menyatakan



Ferdiansyah Darmawan

NIM: 18410100161

ABSTRAK

Flip.Id merupakan sebuah platform keuangan bergerak dalam bidang jasa transfer antar bank tanpa biaya administrasi. Flid.id diciptakan dan dikembangkan oleh manajemen PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi pada 2016 dan telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia. Selain menyediakan layanan transfer antar bank, aplikasi Flip.Id juga terdapat layanan pengiriman uang luar negeri, pembelian pulsa dan paket data, pembelian token dan pembayaran tagihan listrik dan pengisian e-wallet. Berdasarkan survei prapenelitian kepada orang yang pernah melakukan transaksi secara digital didapatkan sejumlah 40 responden sebanyak 80% responden pernah menggunakan aplikasi Flip.Id, terdapat beberapa permasalahan yang telah dijabarkan oleh responden yang telah menggunakan Flip.Id seperti proses transfer terkadang membutuhkan 5-10 menit, pencairan dana tidak masuk ke rekening, *customer service* tidak menanggapi dan menangani keluhan, desain yang terlalu kaku dengan warna yang tidak enak dilihat, mempunyai fitur dan layanan yang sedikit dan metode pembayaran mengalami maintenance saat tengah malam. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka diperlukan penelitian analisis kesuksesan pada aplikasi Flip.Id menggunakan model kesuksesan DeLone and McLean (2003) karena dalam menganalisis kesuksesan aplikasi mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Hasil penelitian diperoleh bahwa Variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sebesar 31,0%, variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 19,9%, Variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 33,6%, Variabel penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 31,4%, Variabel penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih sebesar 35,9%, Variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih sebesar 37,1%. Peneliti memberikan usulan berupa desain *user interface* pada aplikasi Flip.Id yaitu desain halaman *dashboard*, halaman bantuan, halaman transaksi, halaman pembelian dan halaman verifikasi. Hasil *usability* testing menggunakan System *Usability Scale* (SUS) didapatkan skor rata-rata sebesar 80,3 yang artinya rekomendasi desain masuk ke dalam kategori *excellent* dengan *grade* B. Artinya secara *usability* rekomendasi desain dapat diterima atau layak digunakan.

Kata Kunci: Aplikasi Flip.Id, Analisis Kesuksesan, DeLone dan McLean

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Kesuksesan Aplikasi Flip.Id Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Menggunakan Model DeLone and McLean”. Adapun maksud Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) di Universitas Dinamika.

Dalam penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang benar-benar memberikan masukan dan dukungan kepada penulis. Untuk itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orangtua serta saudara yang selalu mendukung dan mendoakan sehingga mampu untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd. selaku Rektor Universitas Dinamika yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng selaku Kaprodi yang telah memberikan masukan maupun saran dalam membantu penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Dr. Drs. Antok Supriyanto, M.MT. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, pengalaman serta motivasi dalam proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Tony Soebijono, S.E., S.H., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, membimbing serta memberikan masukan positif dalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Tri Sagirani, S.Kom., M.MT. selaku Dosen penguji yang telah memberikan masukan maupun saran dalam membantu penyempurnaan laporan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Norma Ningsih, S.ST., M.T. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan, membimbing serta memberikan masukan positif dalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini.

8. Teman-teman seperjuangan Tugas Akhir ini yang bersama-sama membantu dan memberikan dukungan dalam proses Tugas Akhir hingga pembuatan laporan ini.

Surabaya, 12 Agustus 2022

Penulis



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 <i>Financial Technology (FinTech)</i>	7
2.3 Model DeLone and McLean	7
2.4 Populasi dan Sampel.....	11
2.5 Teknik <i>Sampling</i>	12
2.6 Analisis Deskriptif.....	12
2.7 Uji Validitas	13
2.8 Uji Reliabilitas	13
2.9 SPSS	14
2.10 SEM.....	14
2.11 SmartPLS	15
2.12 <i>User Interface</i>	15
2.13 <i>System Usability Scale</i>	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Tahapan Pendahuluan.....	18
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	18
3.1.2 Studi Literatur dan Observasi.....	18

3.1.3 Model Konseptual.....	18
3.1.4 Penentuan Variabel.....	19
3.2 Tahap Pengumpulan Data.....	23
3.2.1 Perhitungan Populasi dan Sampel	23
3.2.2 Penyebaran Kuesioner	23
3.2.3 Tabulasi Data.....	24
3.3 Tahap Analisis Data	24
3.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	24
3.3.2 Analisis Deskriptif	25
3.3.3 Analisis SEM.....	25
3.4 Tahap Pengambilan Keputusan.....	25
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	26
4.1 Analisis Data	26
4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	26
4.1.2 Analisis Deskriptif	27
4.1.3 Analisis SEM.....	30
4.2 Tahap Pengambilan Keputusan.....	32
4.2.1 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	32
4.2.2 Perancangan Rekomendasi.....	36
4.2.3 Evaluasi Desain	45
BAB V PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan <i>Dasboard</i> Aplikasi Flip.Id.....	2
Gambar 1.2 Data Jumlah Pengguna, Rating dan Ulasan Flip.id	2
Gambar 2.1 Model Kesuksesan DeLone dan McLean, 1992.....	8
Gambar 2.2 Model Kesuksesan DeLone dan McLean, 2003.....	8
Gambar 3.1 Tahapan-tahapan Dalam Penelitian	17
Gambar 3 2 Model Konseptual DeLone and McLean	18
Gambar 4.1 Hasil Model Konseptual.....	30
Gambar 4.2 Hubungan Faktor yang Berpengaruh.....	32
Gambar 4.3 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Dasboard</i>	39
Gambar 4 .4 <i>Wireframe</i> Halaman Bantuan	39
Gambar 4.5 <i>Wireframe</i> Halaman Transaksi	40
Gambar 4.6 <i>Wireframe</i> Halaman Pembelian.....	41
Gambar 4.7 <i>Wireframe</i> Halaman Verifikasi	41
Gambar 4.8 <i>Prototype</i> Halaman <i>Dasboard</i>	42
Gambar 4.9 <i>Prototype</i> Halaman Bantuan	43
Gambar 4.10 <i>Prototype</i> Halaman Transaksi	44
Gambar 4.11 <i>Prototype</i> Halaman Transaksi	44
Gambar 4.12 <i>Prototype</i> Halaman Verifikasi	45

DAFTAR TABEL

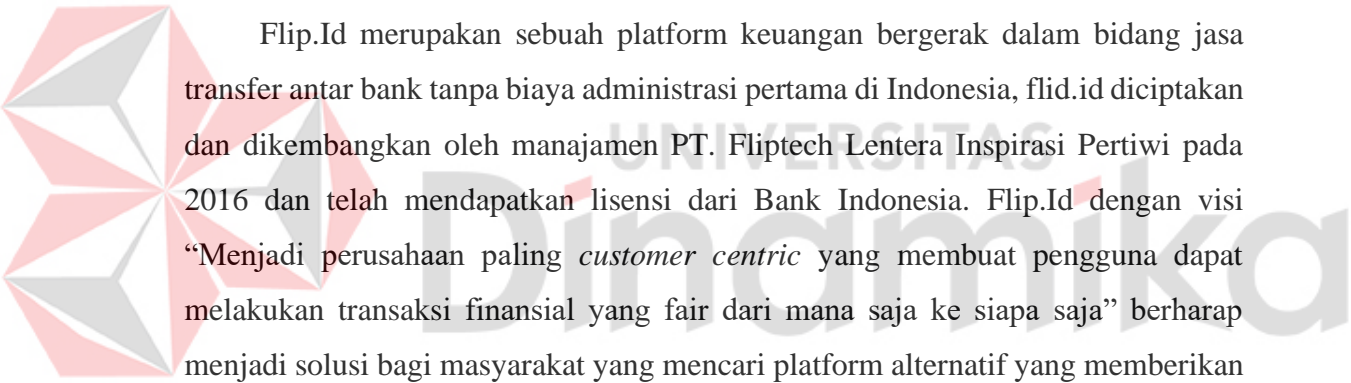
Tabel 1.1 Perbandingan Layanan Flip.Id Dengan Kompetitor.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 2.2 Variabel Indikator Sistem Informasi DeLone and McLean.....	9
Tabel 2.3 Skala Likert.....	13
Tabel 3.1 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	21
Tabel 3.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	21
Tabel 3.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	22
Tabel 3.4 Penggunaan (<i>Use</i>)	22
Tabel 3.5 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	22
Tabel 3.6 Kebermanfaatan Bersih (<i>Net Benefit</i>).....	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	27
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	28
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Korelasi	31
Tabel 4.5 <i>Mean</i> dan <i>Loading Factor</i> Variabel Kualitas Sistem.....	33
Tabel 4.6 <i>Mean</i> dan <i>Loading Factor</i> Variabel Kualitas Informasi	34
Tabel 4.7 <i>Mean</i> dan <i>Loading Factor</i> Variabel Kualitas Layanan	34
Tabel 4.8 <i>Mean</i> dan <i>Loading Factor</i> Variabel Penggunaan	35
Tabel 4.9 <i>Mean</i> dan <i>Loading Factor</i> Variabel Kepuasan Pengguna.....	35
Tabel 4.10 <i>Mean</i> dan <i>Loading Factor</i> Variabel Manfaat Bersih	36
Tabel 4.11 Usulan Halaman Desain Variabel Kualitas Sistem	37
Tabel 4.12 Usulan Halaman Desain Variabel Kualitas Informasi.....	37
Tabel 4.13 Usulan Halaman Desain Variabel Penggunaan.....	37
Tabel 4.14 Usulan Halaman Desain Variabel Kepuasan Pengguna	38
Tabel 4.15 Hasil <i>System Usability Scale</i>	45

BAB I

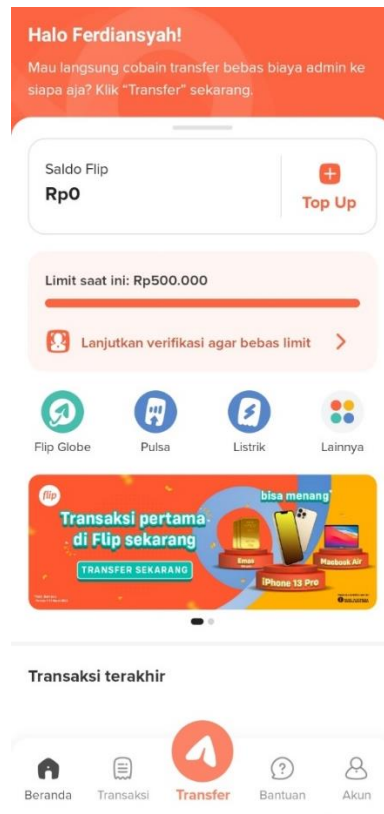
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi keuangan kini berkembang begitu pesat khususnya dalam sistem pembayaran seiring dengan berkembangnya teknologi, dimana resiko semakin meningkat, dan semakin besarnya kapasitas serta nilai transaksi. Revolusi teknologi keuangan telah mempengaruhi perkembangan sistem pembayaran secara elektronik dan menciptakan alat pembayaran yang semakin canggih yaitu uang elektronik atau pembayaran digital dimana pembayaran bisa dilakukan melalui *smartphone*. Kemajuan teknologi yang ada masa sekarang membuat masyarakat dapat melakukan sistem pembayaran menjadi lebih mudah, cepat, efisien dan bahkan lebih murah.

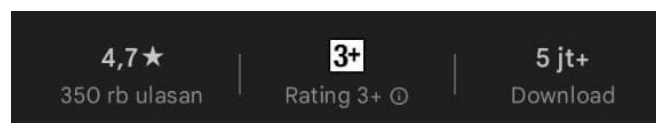


Flip.Id merupakan sebuah platform keuangan bergerak dalam bidang jasa transfer antar bank tanpa biaya administrasi pertama di Indonesia, flid.id diciptakan dan dikembangkan oleh manajemen PT. Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi pada 2016 dan telah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia. Flip.Id dengan visi “Menjadi perusahaan paling *customer centric* yang membuat pengguna dapat melakukan transaksi finansial yang fair dari mana saja ke siapa saja” berharap menjadi solusi bagi masyarakat yang mencari platform alternatif yang memberikan layanan transfer gratis terlebih disaat beberapa platform keuangan mulai membebani biaya administrasi transfer bank kepada pengguna. Selain menyediakan layanan transfer antar bank, aplikasi Flip.Id juga melayani pengiriman uang luar negeri, pembelian pulsa dan paket data, pembelian token dan pembayaran tagihan listrik dan pengisian *e-wallet*. Pada Gambar 1.1 merupakan tampilan *dashboard* dari aplikasi Flip.Id.



Gambar 1.1 Tampilan *Dashboard* Aplikasi Flip.Id

Berdasarkan data pada google play store seperti pada gambar 2, Flip.Id telah diunduh sebanyak 5 juta pengguna hingga bulan Maret 2022 dengan rating sebesar 4.7 dari 5.0 dan telah 350 ribu ulasan pengguna. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa aplikasi Flip.Id cukup diminati oleh pengguna.



Gambar 1.2 Data Jumlah Pengguna, Rating dan Ulasan Flip.id

Dengan berkembangnya teknologi keuangan sekarang khususnya transaksi digital membuat semakin banyak kompetitor muncul dengan memiliki kelebihan dan layanan yang berbeda seperti DANA, OVO, LinkAja dan AlloBank. Maka tingkat kesuksesan aplikasi Flip.Id berdasarkan persepsi pengguna sangat penting untuk diketahui sebagai bentuk dari analisis maupun evaluasi bagi sebuah sistem yang sedang berjalan saat ini untuk mengembangkan aplikasi agar terus dapat

bersaing. Seperti pada Tabel 1.1, berikut merupakan perbandingan layanan dimiliki antara Flip.Id dan kompetitornya.

Tabel 1.1 Perbandingan Layanan Flip.Id dengan Kompetitor

No	Aplikasi	Layanan yang tersedia
1	Flip.Id	Transfer antar bank dan sesama pengguna Pembelian pulsa dan paket data Pengisian token listrik
2	DANA	Transfer antar bank dan sesama pengguna Pembelian pulsa dan paket data Pengisian token listrik Pembayaran PDAM Pembelian voucher game Pembayaran internet dan tv kabel Pembayaran BPJS ketenagakerjaan Top up e-money
3	OVO	Transfer antar bank dan sesama pengguna Pembelian pulsa dan paket data Pengisian token listrik Pembayaran PDAM Pembelian voucher game Pembelian voucher streaming Pembayaran internet dan tv kabel Angsuran kredit
4	LinkAja	Transfer antar bank dan sesama pengguna Pembelian pulsa dan paket data Pengisian token listrik Pembayaran PDAM Pembelian voucher game Pembayaran internet dan tv kabel Pembayaran Pendidikan
5	AlloBank	Transfer antar bank Pembelian pulsa dan paket data Pengisian token listrik Pembayaran Credit Card Deposit Uang Paylater

Untuk mendukung latar belakang permasalahan dilakukan survei pra-penelitian kepada orang yang pernah melakukan transaksi secara digital didapatkan sejumlah 40 responden sebanyak 80% responden pernah menggunakan aplikasi Flip.Id, terdapat beberapa permasalahan yang telah dijabarkan oleh responden yang telah menggunakan Flip.Id seperti proses transfer terkadang membutuhkan 5-10 menit, pencairan dana tidak masuk ke rekening, *customer service* tidak menanggapi dan menangani keluhan, desain yang terlalu kaku dengan warna yang tidak enak

dilihat, mempunyai fitur dan layanan yang sedikit dan metode pembayaran mengalami *maintenance* saat tengah malam.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka perlu diteliti faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam menggunakan aplikasi Flip.Id dengan menggunakan model kesuksesan DeLone and McLean (2003), dilihat dari 6 faktor yang mempengaruhi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan kebermanfaatannya bersih (*net benefit*). Dengan adanya penelitian ini peneliti dapat memberikan rekomendasi *user interface* sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan kepada pihak pengelola untuk memenuhi kepuasan penggunaannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) ?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
3. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) ?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) ?
6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
7. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
8. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) ?

9. Apakah pengguna (*use*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) ?
10. Bagaimana penerapan model DeLone and McLean terhadap evaluasi UI pada aplikasi Flip.Id ?
11. Bagaimana menghasilkan rekomendasi desain UI dari hasil evaluasi ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diperoleh batasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Responden yang mengisi kuisisioner dari penelitian ini adalah pengguna Flip.Id yang berdomisili di Kota Surabaya
2. Pengisian kuesioner dilakukan menggunakan google form dengan pernyataan yang diadopsi dari jurnal DeLone dan McLean (2003) dengan judul *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*.

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penyusunan tugas akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan flip.id
2. Memberikan rekomendasi kepada pengelola tentang desain/ rancangan UI yang mendorong pengguna menggunakan flip.

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dapat dijadikan bahan masukan atau bahan pertimbangan kepada pihak pengelola untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi Flip.Id untuk memenuhi kepuasan penggunanya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebelumnya dijadikan sebagai acuan dasar dalam menambah wawasan penulis. Penulisan mencari penelitian-penelitian sebelumnya dengan jenis penelitian yang sama kemudian mencari perbedaan dari penelitian-penelitian tersebut.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
(Huda, 2018)	Analisis Kesuksesan Mobile Banking (M-Banking) Dengan Model Delone Dan Mclean Pada Bca Kantor Cabang Utama (Kcu) Diponegoro Surabaya	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Penggunaan.
Perbedaan: Dalam penelitian ini melakukan analisis aplikasi dengan menggunakan pengujian kesuksesan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan juga manfaat bersih untuk mengevaluasi user interface.		
(Bhakti, 2020)	Analisis Kesuksesan Website STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Dengan Menggunakan Model DeLone and McLean	Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna, variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap variabel kepuasan pengguna. manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna
Perbedaan: Dalam penelitian ini melakukan analisis aplikasi dengan menggunakan pengujian kesuksesan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan juga manfaat bersih untuk mengevaluasi user interface.		
(Rahayu, Apriliyanto, & Purnomo W.P., 2018)	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean	Hasil penelitian ini berdasarkan pembuktian hipotesis menggunakan model SEM terdapat 5 hipotesis yang diterima dan 5 hipotesis yang ditolak. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi SIKMA belum bisa dikatakan sepenuhnya sukses. Tidak adanya pengaruh kualitas informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan merupakan faktor tidak suksesnya sistem ini. Maka diperlukan adanya peningkatan kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas

informasi agar memberikan pengaruh positif pada kepuasan pengguna.

Perbedaan: Dalam penelitian ini melakukan analisis aplikasi dengan menggunakan pengujian kesuksesan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan juga manfaat bersih untuk mengevaluasi *user interface*.

2.2 *Financial Technology (FinTech)*

Menurut Ansori (2019), *Financial Technology* atau yang juga disebut sebagai FinTech, merupakan sebuah model layanan baru yang menggabungkan teknologi dan keuangan yang dikembangkan sebagai inovasi pada bisnis. *Financial Technology* (FinTech) sendiri mempunyai tiga jenis layanan yaitu sebagai berikut:

1. Sistem pembayaran melalui pihak ketiga (*Third-party payment systems*)

Contoh-contoh sistem pembayaran melalui pihak ketiga yaitu *crossborder EC*, *online-to-offline* (O2O), sistem pembayaran *mobile*, dan platform pembayaran yang menyediakan jasa seperti pembayaran bank dan transfer.

2. *Peer-to-Peer (P2P) Lending*

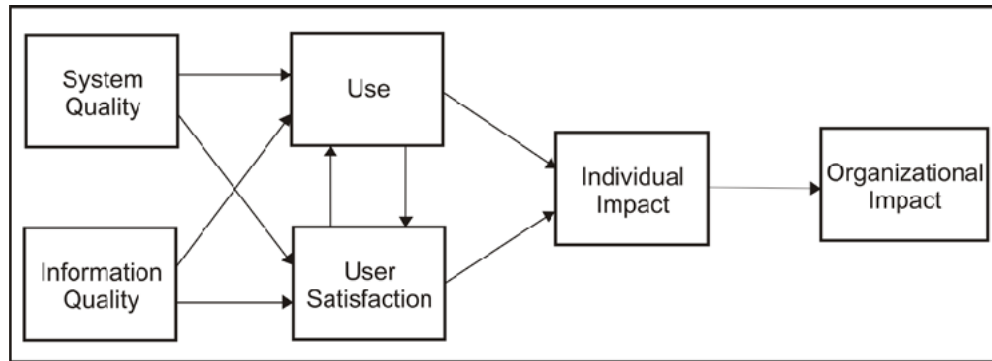
Peer-to-Peer Lending merupakan platform yang mempertemukan pemberi pinjaman dan peminjam melalui internet. *Peer-to-Peer Lending* menyediakan mekanisme kredit dan manajemen risiko. Platform ini membantu pemberi pinjaman dan peminjam memenuhi kebutuhan masing-masing dan menghasilkan penggunaan uang secara efisien.

3. *Crowdfunding*

Crowdfunding merupakan tipe FinTech di mana sebuah konsep atau produk seperti desain, program, konten, dan karya kreatif dipublikasikan secara umum dan bagi masyarakat yang tertarik dan ingin mendukung konsep atau produk tersebut dapat memberikan dukungan secara finansial. *Crowdfunding* dapat digunakan untuk mengurangi kebutuhan finansial kewirausahaan, dan memprediksi permintaan pasar

2.3 **Model DeLone and McLean**

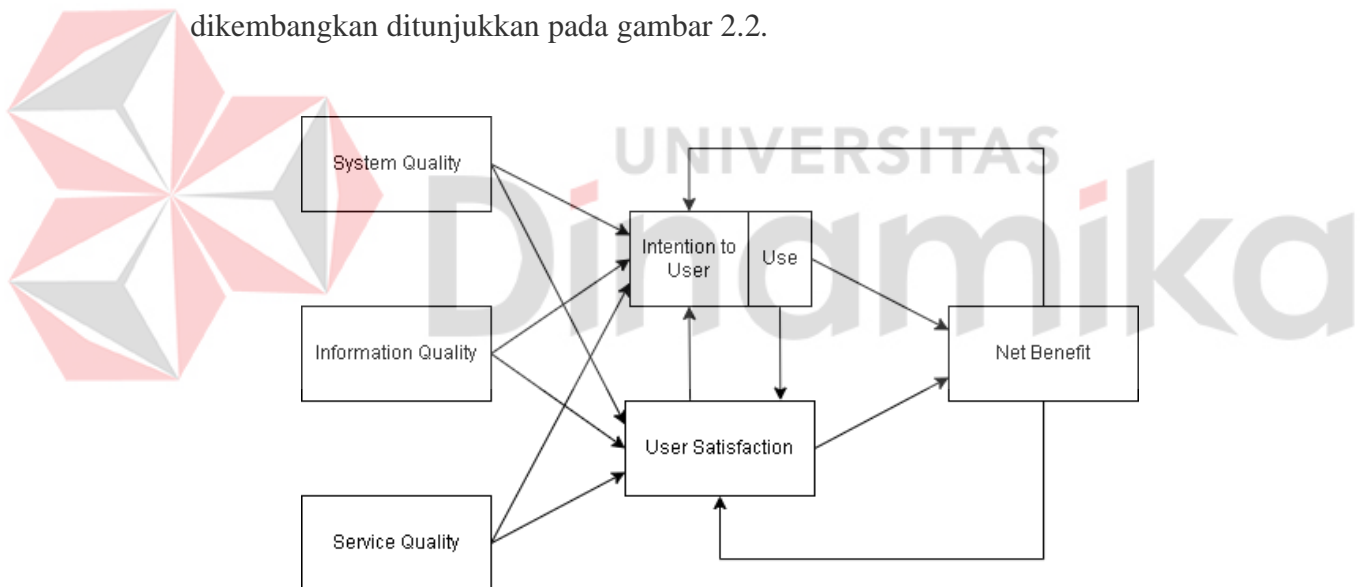
Pada tahun 1992 DeLone and McLean mengemukakan sebuah teori tentang model kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan DeLone and McLean Information System Success Model. Model tersebut ditunjukkan pada gambar 2.1



Gambar 2.1 Model Kesuksesan DeLone dan McLean, 1992

(Sumber: DeLone and McLean, 1992)

Setelah itu pada tahun 2003 DeLone and McLean kembali mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang mereka publikasikan sebelumnya pada tahun 1992. Model kesuksesan sistem informasi yang telah dikembangkan ditunjukkan pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Model Kesuksesan DeLone dan McLean, 2003

(Sumber: DeLone and McLean, 2003)

Pada model kesuksesan sistem informasi yang baru terdapat beberapa penambahan yaitu:

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi
2. Penambahan minat memakai (*Intention to User*) sebagai alternatif dari Penggunaan (*Use*)

3. Penggabungan antara dampak individu (*Individual Impact*) dan dampak organisasi (*Organizational Impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat bersih (*Net Benefit*)

Sehingga variable dari kesuksesan sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan gambar G.2 kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam variabel yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. Kualitas Layanan (*Service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang two sistem informasi.
4. Penggunaan (*Use*) adalah keluaran sistem oleh penggunaan suatu penerima/Penggunaan dan minat memakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah respon Penggunaan terhadap penggunaan keluaran sistem informasi
6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah efek dari informasi terhadap perilaku Penggunaan dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

Menurut DeLone and McLean (2003), berdasarkan elemen yang ada diuraikan lebih lanjut untuk mempermudah dalam digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Uraian indikator dari variable sistem informasi DeLone & McLean dijelaskan pada tabel 2.2

Tabel 2 2 Variabel Indikator Sistem Informasi DeLone and McLean

Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)		
Variabel Indikator		Penjelasan
Kemudahan Beradaptasi (<i>Adaptability</i>)	Beradaptasi	Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk kemudahan dalam penggunaan sistem informasi dikarenakan sistem informasi

		tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya sehingga pengguna mudah beradaptasi.
Ketersediaan (Availability)	Sistem	Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem informasi yang baik jika sistem di dalamnya selalu tersedia saat memenuhi kebutuhan pengguna.
Keandalan (Reliability)	Sistem	Sistem informasi yang baik adalah sistem informasi yang dapat diandalkan kegunaannya. Keandalan sistem informasi dilihat dari tidak adanya kesalahan atau kerusakan pada output yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.
Kecepatan Akses (Response Time)		Kecepatan akses merupakan kemampuan kecepatan sistem informasi dalam merespon adanya perintah dari pengguna sistem informasi tersebut.
Keamanan Sistem (Security)		Keamanan sistem dapat dilihat melalui apakah sistem dapat menjaga data pengguna dan mencegah terjadinya peretasan akun oleh oknum yang tidak bertanggung jawab

Kualitas Informasi (Information Quality)

Variabel Indikator		Penjelasan
Kelengkapan (Completeness)		Sistem informasi memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna.
Relevan (Relevance)		Relevansi informasi untuk tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
Kemudahan memahami informasi (Ease of Understanding)	memahami	Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas informasi yang ditampilkan berkualitas adalah informasi mudah dipahami oleh pengguna.
Informasi Terkini (Updated Information)		Sistem informasi dapat dikatakan informasi yang baik apabila informasi yang disajikan untuk pengguna selalu terbaru/terkini (up-to-date) dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
Keamanan informasi (Information Security)	informasi	keamanan informasi dapat diukur dengan informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud dari informasi yang dikirimkan dan tidak mengandung unsur penipuan publik

Kualitas Layanan (Service Quality)

Variabel Indikator		Penjelasan
Jaminan (Assurance)		Seberapa baik pihak pengelola sistem dalam memberikan jaminan kepada pengguna terhadap layanan sistem informasinya.
Empati (Empathy)		Seberapa baik pihak pengelola sistem informasi dalam memberikan perhatian secara maksimal terhadap keluhan para pengguna pada sistem informasi.
Daya Tanggap (Responsiveness)	Tanggap	Seberapa tanggap pihak pengelola sistem dalam membantu dalam menanggapi keluhan yang dialami pengguna dengan memberikan layanan yang cepat dan tepat.

Kualitas Penggunaan (Use)

Variabel Indikator	Penjelasan
---------------------------	-------------------

Frekuensi pengunjungan (<i>Number of Site Visits</i>)	Seberapa sering pengguna menggunakan memanfaatkan sistem dalam memenuhi kebutuhannya. Sistem informasi dapat dikatakan sukses ketika pengguna sering memanfaatkan sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhannya.
Jumlah transaksi (<i>Number of Transactions Executed</i>)	Seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi dalam melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhannya. Sistem dapat dikatakan baik apabila pengguna sering melakukan transaksi.

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Variabel Indikator	Penjelasan
Kebutuhan memadai (<i>Adequate Needs</i>)	Seberapa baik sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Sistem informasi dapat dikatakan memuaskan apabila pengguna merasa sistem informasi telah cukup baik dalam memenuhi kebutuhannya.
Kepuasan Menyeluruh (<i>Overall Satisfaction</i>)	Salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem.

Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Variabel Indikator	Penjelasan
Penghematan Biaya (<i>Cost Savings</i>)	Penghematan biaya sebagai akibat dari penggunaan sistem informasi
Penghematan Waktu (<i>Time Savings</i>)	Penghematan waktu sebagai akibat dari penggunaan sistem informasi.
Kemudahan Pekerjaan (<i>Ease of Job</i>)	Seberapa baik aplikasi dalam memberikan keudahan bagi pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya.

(Sumber: DeLone and McLean, 2003)

2.4 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Satu orang pun dapat digunakan sebagai populasi, karena satu orang ini mempunyai karakteristik.

Menurut Sugiyono (2012), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan pertimbangan bahwa populasi yang sangat banyak jumlahnya yang tidak memungkinkan meneliti semua populasi yang ada, maka dilakukan pengambilan sampel untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Dimana kesimpulan ini akan mewakili dari keseluruhan populasi yang ada sehingga sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representative.

2.5 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2012), Teknik sampling adalah metode atau Teknik pengambilan sampel dari populasi untuk digunakan sebagai bahan penelitian. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *insidental sampling*. *insidental sampling* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu ditemui cocok sebagai sumber data. Maksud dari cocok sebagai sumber data adalah responden yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi Flip.Id.

Kriteria dari populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Flip.Id di Kota Surabaya, dimana jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti. Menurut Ferdinand (2014) apabila penentuan populasi untuk sampel besar dan jumlahnya tidak diketahui, maka untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan estimasi parameter berikut:

1. Ukuran sampel tergantung pada metode estimasi parameter yang dipakai, bila estimasi parameter menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang disarankan adalah 100-200.
2. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan metode analisis yang digunakan yaitu *Structural Equation Model* (SEM). Dalam metode SEM, penentuan besarnya sampel yang dibutuhkan minimal 5 dan maksimal 10 observasi untuk *estimated* parameter di kali dengan jumlah variabel indikator

2.6 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012), analisis deskriptif merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Proses dari analisis deskriptif adalah mengumpulkan, menganalisis, menginterpretasi dan mempresentasikan data hanya untuk memberikan informasi mengenai data dan sama sekali tidak menarik kesimpulan apapun.

2.7 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018), uji validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan memiliki ketepatan dan kesesuaian untuk melakukan pengujian sehingga hasilnya valid. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner yang telah diisi oleh responden. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur.

Skala yang digunakan dalam mengukur hasil kuesioner atas persepsi responden terhadap indikator adalah skala *likert* yaitu yang berisi lima pilihan. Dengan demikian fungsi dan kegunaan skala *likert* untuk mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap implementasi teknologi sistem informasi dalam perusahaan dapat terpenuhi dengan hasil yang akurat. Skala yang dipakai ditunjukkan pada tabel 2.3

Tabel 2.3 Skala Likert

Keterangan Kuesioner	Intensitas	Kesetujuan	Pernyataan	di Dalam	
Angka	1	2	3	4	5
Keterangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju

2.8 Uji Reliabilitas

Menurut Dzulkifli (2013), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, yang mana bila digunakan untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan hasil yang sama.

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dilakukan, dimana pernyataan yang diuji merupakan pernyataan yang sudah valid. Adapun teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas pengamatan adalah *Cronbach Alpha* dengan cara membandingkan nilai alpha dengan standarnya, dimana pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software. Adapun kriteria penilaian dari uji reliabilitas adalah:

1. Jika nilai *cronbach's alpha* $\alpha > 0,6$ maka kuesioner memiliki reliabilitas yang baik atau bisa dikatakan *reliabel*.
2. Jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,6$ maka kuesioner yang diuji tersebut adalah tidak *reliable*.

2.9 SPSS

Statistical Product and Service Solutions (SPSS) merupakan sebuah software yang digunakan untuk melakukan pengelolaan data statistik. Aplikasi SPSS dan telah cukup familiar dipakai dalam berbagai bidang seperti ilmu keuangan, retail, telekomunikasi, farmasi, broadcasting, militer, database marketing, riset pemasaran, peramalan bisnis, penilaian kredit, customer relationship, penilaian kepuasan konsumen (customer satisfaction) dan sebagainya.

SPSS memiliki cara kerja yang sederhana yaitu data yang telah di inputkan ke dalam SPSS akan dianalisis oleh paket analisis dengan menyediakan akses data, persiapan dan pengelolaan data, analisis data, dan pelaporan. SPSS didukung oleh OLAP (Online Analytical Processing) yang dapat memudahkan dalam menyelesaikan proses pengelolaan dan pengaksesan data dari software lain seperti Microsoft Excel dan Notepad.

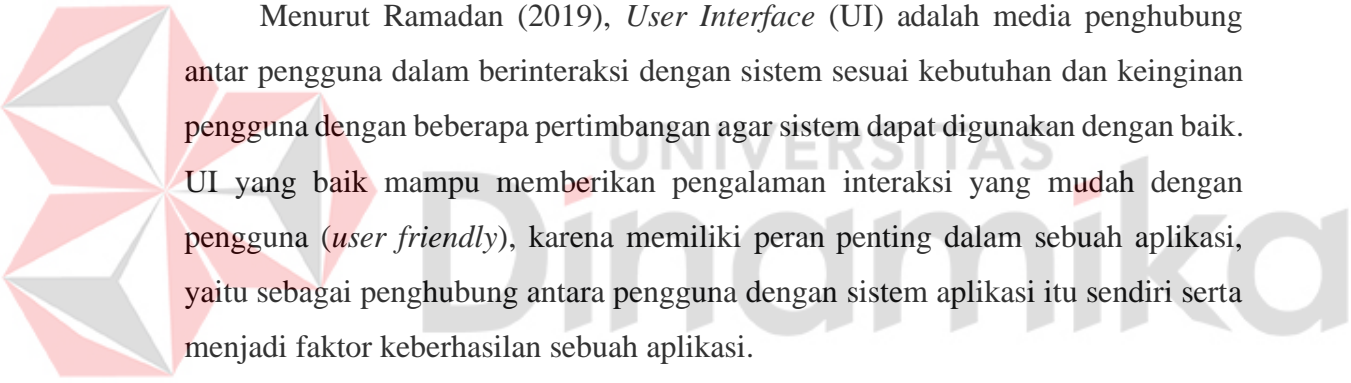
2.10 SEM

Menurut Santoso (2011), *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah merupakan sekumpulan teknik-teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan. Hubungan itu dibangun antara satu atau beberapa variabel independen. Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM), dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. SEM digunakan bukan untuk merancang suatu teori, tetapi lebih ditujukan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model. Oleh karena itu, syarat utama menggunakan SEM adalah membangun suatu model hipotesis yang terdiri dari model struktural dan model pengukuran dalam bentuk diagram jalur yang berdasarkan justifikasi teori.

2.11 SmartPLS

Menurut Askuba (2018), SmartPLS atau *smart partial least square* adalah *software* statistik yang dikembangkan oleh institute of Hamburg Jerman dan sama tujuannya dengan Lisrel dan Amos yaitu untuk menguji hubungan antara variabel, baik sesama variabel laten maupun dengan variabel indikator atau manifest. Penggunaan smartPLS sangat dianjurkan ketika peneliti memiliki keterbatasan jumlah sampel sementara model yang dibangun kompleks, hal ini tidak dapat dilakukan ketika peneliti menggunakan Lisrel dan Amos karena *software* tersebut membutuhkan kecukupan sampel. SmartPLS memiliki kelebihan yaitu kemampuannya dalam mengolah data yang baik untuk model SEM formatif ataupun reflektif.

2.12 User Interface



Menurut Ramadan (2019), *User Interface* (UI) adalah media penghubung antar pengguna dalam berinteraksi dengan sistem sesuai kebutuhan dan keinginan pengguna dengan beberapa pertimbangan agar sistem dapat digunakan dengan baik. UI yang baik mampu memberikan pengalaman interaksi yang mudah dengan pengguna (*user friendly*), karena memiliki peran penting dalam sebuah aplikasi, yaitu sebagai penghubung antara pengguna dengan sistem aplikasi itu sendiri serta menjadi faktor keberhasilan sebuah aplikasi.

2.13 System Usability Scale

System Usability Scale merupakan skala sederhana yang terdiri dari 10 pernyataan yang dapat memberikan pandangan global untuk melakukan penilaian secara subjektif usabilitas yang diukur menggunakan skala *likert* dengan hasil skor yang mempunyai rentang 0-100. Pernyataan yang digunakan adalah terjemahan SUS ke dalam bahasa Indonesia, dimana Sharfina (2016) menerjemahkan dan mengadaptasi kuesioner SUS ke versi bahasa Indonesia dan mendapatkan hasil yang valid dan reliabel sehingga dapat digunakan kepada populasi. Pernyataan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2.4 Pernyataan *System Usability Scale*

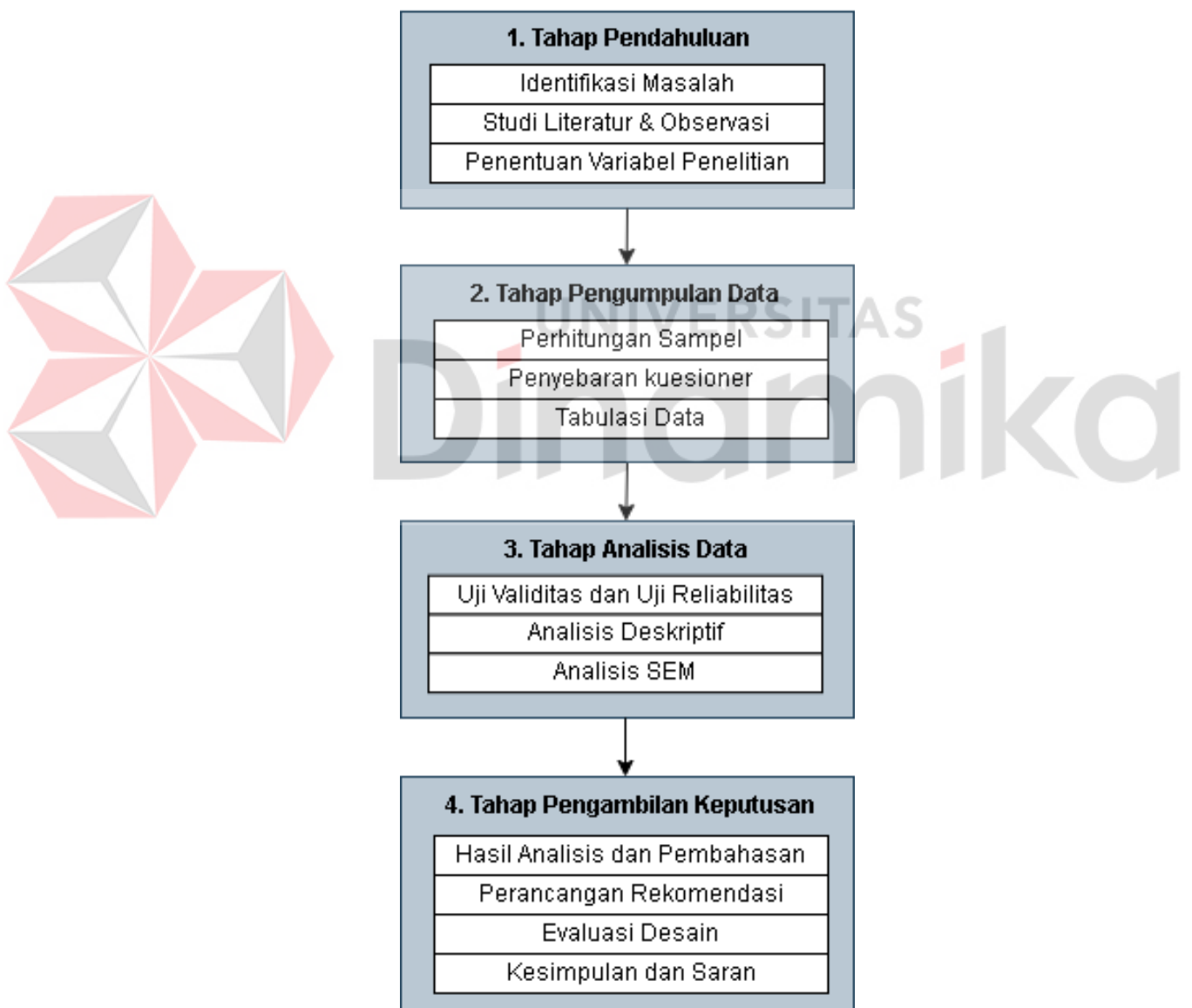
No	Pernyataan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
8	Saya merasa sistem ini membingungkan
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang tahapan-tahapan pada penelitian ini, ada beberapa tahapan-tahapan dalam melaksanakan penelitian yaitu: 1). tahap pendahuluan, 2). tahap pengumpulan data, 3). Tahap analisis data, 4). Tahap pengambilan keputusan. Tahapan-tahapan metode penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan-tahapan Dalam Penelitian

3.1 Tahapan Pendahuluan

Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi masalah kemudian dilakukan studi literatur dan observasi serta penentuan variabel penelitian.

3.1.1 Identifikasi Masalah

Pada proses identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam menganalisa kesuksesan aplikasi Flip.Id. Pada penelitian ini identifikasi dan analisa masalah dilakukan dengan cara pendekatan melalui kuesioner.

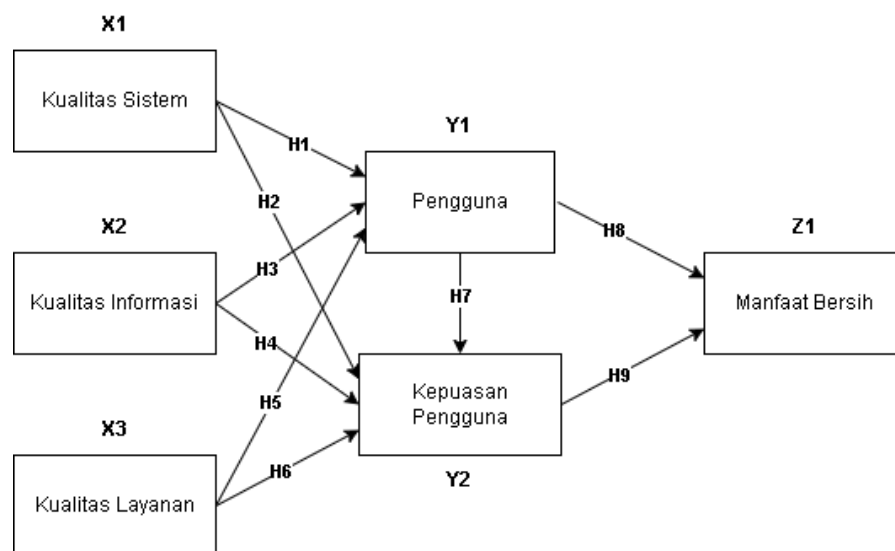
3.1.2 Studi Literatur dan Observasi

Studi literatur dilakukan dengan mencari informasi dari berbagai literatur yang berhubungan dengan kegiatan penelitian tentang melakukan pengukuran kesuksesan menggunakan model DeLone dan McLean.

Observasi dilakukan dengan cara menganalisa masalah dengan cara mengamati dan mencoba mengakses secara langsung aplikasi Flip.Id..

3.1.3 Model Konseptual

Model konseptual penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean yang dapat dilihat pada gambar 3.2



Gambar 3.2 Model Konseptual DeLone and McLean

Berdasarkan model konseptual tersebut, maka disusun beberapa hipotesis yaitu sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem (*system quality*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan (*use*).

H2: Kualitas sistem (*system quality*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H3: Kualitas informasi (*information quality*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan (*use*).

H4: Kualitas informasi (*information quality*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H5: Kualitas layanan (*service quality*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan (*use*).

H6: Kualitas layanan (*service quality*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H7: Penggunaan (*use*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H8: Penggunaan (*use*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefits*).

H9: Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefits*).

3.1.4 Penentuan Variabel

Pada bagian ini akan diuraikan tahapan tentang variabel penelitian yang terdiri dari enam variabel, variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai X1 terdiri dari:
 - a. Kemudahan beradaptasi (*Adaptability*) sebagai X1.1
 - b. Ketersediaan Sistem (*Availability*) sebagai X1.2
 - c. Keandalan Sistem (*Reliability*) sebagai X1.3
 - d. Kecepatan Akses (*Response Time*) sebagai X1.4
 - e. Keamanan Sistem (*System Security*) sebagai X1.5

2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai X2 terdiri dari:
 - a. Kelengkapan (*completeness*) sebagai X2.1
 - b. Relevan (*relevance*) sebagai X2.2
 - c. Kemudahan memahami informasi (*Ease of Understanding*) sebagai X2.3
 - d. Informasi Terkini (*Updated Information*) sebagai X2.4
 - e. Keamanan informasi (*Information Security*) sebagai X2.5
3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebagai X3 terdiri dari:
 - a. Jaminan (*assurance*) sebagai X3.1
 - b. Empati (*empathy*) sebagai X3.2
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebagai X3.3

Variabel *intervening*, yaitu variabel yang muncul pada saat variabel independen mempengaruhi variabel dependen, dalam penelitian ini adalah penggunaan dan kepuasan pengguna dengan indikator sebagai berikut:

4. Variabel Penggunaan (*Use*) sebagai Y1 terdiri dari:
 - a. Frekuensi pengunjungan (*Number of site visits*) sebagai Y1.1
 - b. Jumlah transaksi (*Number of transactions executed*) sebagai Y1.2
5. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebagai Y2 terdiri dari:
 - a. Kebutuhan memadai (*Adequate Needs*) sebagai Y2.1
 - b. Kepuasan secara menyeluruh (*Overall Satisfaction*) sebagai Y2.2

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah manfaat bersih dengan indikator sebagai berikut:

6. Variabel Manfaat bersih (*Net Benefit*) sebagai Z1 terdiri dari:
 - a. Penghematan pengeluaran (*Cost savings*) sebagai Z1.1
 - b. Menghemat Waktu (*Time savings*) sebagai Z1.2
 - c. Kemudahan Pekerjaan (*Ease of Job*) sebagai Z1.3

Definisi operasional variabel-variabel dalam model DeLone and McLean adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai mengukur kualitas sistem Flip.Id.
Item pertanyaan dijelaskan pada 3.1

Tabel 3.1 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kode	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
X1.1	Saya merasa mudah dan cepat menyesuaikan keadaan dalam memanfaatkan layanan yang diberikan aplikasi Flip.Id					
X1.2	Flip.Id melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah/kendala.					
X1.3	Saya dapat mengakses aplikasi Flip.Id cepat dan optimal tanpa adanya kendala					
X1.4	Kecepatan akses saat menggunakan Flip.Id cukup cepat dan stabil					
X1.5	Saya merasa aman menggunakan Flip.Id dalam setiap transaksinya					

(Sumber: DeLone and McLean, 2003)

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) untuk mengukur kualitas informasi. Item pertanyaan dijelaskan pada tabel 3.2

Tabel 3.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kode	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
X2.1	Setiap tampilan fitur pada aplikasi Flip.Id memberikan informasi yang lengkap					
X2.2	Aplikasi Flip.Id memberikan informasi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan saya					
X2.3	Informasi yang ditampilkan pada aplikasi Flip.Id mudah dipahami					
X2.4	Informasi pada setiap tampilan aplikasi Flip.Id disajikan dalam waktu yang tepat dan terbaru (<i>up to date</i>)					
X2.5	Informasi yang diberikan aplikasi Flip.Id sudah akurat dan bebas dari kesalahan					

(Sumber: DeLone and McLean, 2003)

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) menjelaskan kualitas layanan aplikasi Flip.Id untuk pengguna. Item pertanyaan dijelaskan pada tabel 3.3

Tabel 3.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kode	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
X3.1	Pihak Flip.Id Memberikan jaminan layanan yang baik pada pengguna apabila terjadi permasalahan.					
X3.2	Flip.Id memberikan perhatian secara khusus terhadap permasalahan atau keluhan yang dialami pengguna.					
X3.3	Pihak Flip.Id cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan/kendala yang saya alami.					

(Sumber: DeLone and McLean, 2003)

4. Penggunaan (*Use*) diartikan dengan minat penggunaan atau memakai aplikasi Flip.Id. Item pertanyaan dijelaskan pada tabel 3.4

Tabel 3.4 Penggunaan (*Use*)

Kode	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
Y1.1	Saya sering menggunakan aplikasi Flip.Id					
Y1.2	Saya akan menggunakan aplikasi Flip.Id lagi untuk melakukan transaksi lagi					

(Sumber: DeLone and McLean, 2003)

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) mengetahui seberapa jauh respon pengguna terhadap penggunaan aplikasi Flip.Id. Item pertanyaan dijelaskan pada tabel 3.5

Tabel 3.5 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kode	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
Y2.1	Aplikasi Flip.Id membantu memadai kebutuhan saya dalam melakukan transaksi transfer dan pembelian					
Y2.2	Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada aplikasi Flip.Id					

(Sumber: DeLone and McLean, 2003)

6. Kebermanfaatan Bersih (*Net Benefit*) sebagai perhitungan penting tentang dampak positif atau negatif dari penggunaan aplikasi Flip.Id dari pengguna dan manfaat yang didapatkan dari pengguna aplikasi Flip.Id. Item pertanyaan dijelaskan pada tabel 3.6

Tabel 3.6 Kebermanfaatan Bersih (Net Benefit)

Kode	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
Z1.1	Saya dapat menghemat biaya saat melakukan transaksi menggunakan Flip.Id					
Z1.2	Saya merasa lebih menghemat waktu apabila melakukan transaksi melalui Flip.Id					
Z1.3	Saya merasa lebih mudah melakukan transaksi menggunakan Flip.Id					

(Sumber: DeLone and McLean, 2003)

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Pada bagian ini digunakan untuk mendapatkan detail informasi yang dibutuhkan. Pada bagian ini menjelaskan tentang penghitungan sampel dan kriteria yang akan dilakukan terhadap penelitian yang akan diteliti.

3.2.1 Perhitungan Populasi dan Sampel

Pada bagian ini menjelaskan tentang tahapan perhitungan sampel yang akan dilakukan terhadap penelitian yang akan diteliti.

1. Populasi Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Flip.Id yang berada di Surabaya.

2. Metode dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel pada tahap penelitian ini sebanyak 100 yang mengacu kepada teori (Ferdinand, 2014) yang menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation (MLE)*, ukuran sampel yang disarankan 100-200

3.2.2 Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini kuisisioner yang telah dibuat berdasarkan dimensi DeLone and McLean diberikan dan diisi melalui google form oleh pengguna aplikasi Flip.Id di Surabaya.

3.2.3 Tabulasi Data

Tabulasi adalah pembuatan tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi dibutuhkan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan gagalnya analisis tersebut. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk seperti tabel pemindahan, tabel biasa, atau tabel analisis. Pada penelitian kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden akan ditabulasi menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel.

3.3 Tahap Analisis Data

Pada tahap ini penulis melakukan uji validitas dan uji reliabilitas kemudian dilakukan analisis deskriptif serta analisis SEM

3.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan benar, maka dibutuhkan seluruh dari instrumen penelitian yang baik dan benar. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai alat pengukur nilai dari variabel dan indikator. Salah satu kriteria dari penyusunan kuesioner adalah memiliki validitas dan reliabilitas.

Validitas menjelaskan bahwa kinerja kuesioner sebagai pengukur sedangkan reliabilitas menjelaskan bahwa kuesioner selalu konsisten dalam mengukur gejala permasalahan yang sama. Tujuan dari pengujian instrumen ini adalah sesuatu yang meyakinkan bahwa kuesioner yang disusun benar-benar baik dalam mengukur gejala permasalahan dan menghasilkan data dan hasil yang valid.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur mampu mengukur apa yang diukur dan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur/ dapat dipercaya. Apabila data sudah valid dan *reliable*, maka penelitian ini dapat dilanjutkan.

Sedangkan uji reliabilitas dalam penelitian diuji dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan perangkat lunak. Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur keandalan indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Jika data nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0.6 maka dianggap cukup baik dan reliabel.

3.3.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil dari penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh responden pada setiap variabel dengan menggunakan median, standar deviasi. Analisis deskriptif menjelaskan data yang dianalisis dengan cara menata data agar dapat dipahami mengenai karakteristik data yang dapat dijelaskan.

3.3.3 Analisis SEM

Teknik analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Proses analisa struktural menggunakan perangkat lunak yang digunakan adalah SmartPLS. Instrumen penelitian ini akan digunakan telah melewati uji validitas dan uji reliabilitas. Kemudian data tersebut akan diolah melalui aplikasi dengan melewati satu jenis uji asumsi klasik yaitu uji linearitas.

3.4 Tahap Pengambilan Keputusan

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kesimpulan dari analisis, pembahasan serta rekomendasi atau masukan berupa usulan desain aplikasi Flip.Id dan evaluasi dari rekomendasi desain yang dapat digunakan untuk meningkatkan dan mengembangkan aplikasi Flip.Id di masa depan.

BAB IV

HASIL PEMBAHASAN

Pada bab empat akan membahas hasil analisis pada penelitian ini. Hasil analisis dan pembahasan akan di mulai sesuai dengan tahap-tahapan yang telah dicantumkan pada bab tiga.

4.1 Analisis Data

Pada analisis data akan dijabarkan hasil dari uji validitas, uji reliabilitas dan analisis deskriptif yang dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS.

4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur nilai korelasi dari masing-masing indikator pertanyaan yang telah ditentukan. Dalam uji validitas ini menggunakan aplikasi SPSS 25, dalam *output* SPSS menampilkan korelasi dari masing-masing poin pertanyaan tiap variabel terhadap total penilaian. Pertanyaan dinyatakan valid jika menunjukkan nilai korelasi (r_{hitung}) lebih besar dari r_{tabel} dengan α 0,05. Pada penelitian ini untuk menentukan r_{tabel} dengan menentukan *degrees of freedom* (df) terlebih dahulu dengan cara N (jumlah sampel) = 120, maka $df = N(120) - 2 = 118$. Jadi df 118 = 0,234. Pengujian validitas tiap variabel berdasarkan indikator, hasil uji validitas data yang diolah ditunjukkan pada tabel dibawah dengan diketahui seluruh pertanyaan valid seperti tabel 4.1 dibawah ini.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan.
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)			
X1.1	0.662	0.234	Valid
X1.2	0.621	0.234	Valid
X1.3	0.632	0.234	Valid
X1.4	0.616	0.234	Valid
X1.5	0.651	0.234	Valid
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)			
X2.1	0.732	0.234	Valid
X2.2	0.645	0.234	Valid
X2.3	0.646	0.234	Valid
X2.4	0.571	0.234	Valid

X2.5	0.675	0.234	Valid
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)			
X3.1	0.704	0.234	Valid
X3.2	0.763	0.234	Valid
X3.3	0.792	0.234	Valid
Penggunaan (<i>Use</i>)			
Y1.1	0.872	0.234	Valid
Y1.2	0.829	0.234	Valid
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)			
Y2.1	0.860	0.234	Valid
Y2.2	0.892	0.234	Valid
Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)			
Z1.1	0.788	0.234	Valid
Z1.2	0.774	0.234	Valid
Z1.3	0.707	0.234	Valid

Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat konsistensi jawaban dari responden tentang kesuksesan aplikasi Flip.Id. Pengujian atau pengukuran dalam uji reliabilitas ini dilakukan dengan IBM SPSS dan Kuesioner sendiri dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil dari pengujian reliabilitas bisa dikatakan reliabel pada setiap variabel yang diuji, hasil dapat dilihat pada tabel

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Laten	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	0.610	Reliabel
Kualitas Informasi (<i>Information System</i>)	0.667	Reliabel
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	0.615	Reliabel
Penggunaan (<i>Use</i>)	0.616	Reliabel
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0.695	Reliabel
Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	0.626	Reliabel

4.1.2 Analisis Deskriptif

Pada analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil dari sampel terhadap variabel penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS. Pada analisis deskriptif terdiri dari 6 variabel yang memiliki beberapa indikator seperti

Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif

Kualitas Sistem							
Pernyataan	Presentase					Mean	Std. Deviasi
	1	2	3	4	5		
	(STS)	(TS)	(CS)	(S)	(SS)		
Saya merasa mudah dan cepat menyesuaikan keadaan dalam memanfaatkan layanan yang diberikan aplikasi Flip.Id (X1.1)	0,8%	4,2%	22,5%	55,0%	17,5%	3,84	0,789
Flip.Id melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah/kendala. (X1.2)	0%	6,7%	38,3%	42,5%	12,5%	3,61	0,792
Saya dapat mengakses aplikasi Flip.Id cepat dan optimal tanpa adanya kendala (X1.3)	2,5%	4,2%	23,3%	55,0%	15,0%	3,76	0,850
Kecepatan akses saat menggunakan Flip.Id cukup cepat dan stabil (X1.4)	1,7%	3,3%	21,7%	50,8%	22,5%	3,89	0,848
Saya merasa aman menggunakan Flip.Id dalam setiap transaksinya (X1.5)	0%	5,0%	18,3%	47,5%	29,2%	4,01	0,825
Rata-rata Variabel Kualitas Sistem						3,82	
Kualitas Informasi							
Pernyataan	Presentase					Mean	Std. Deviasi
	1	2	3	4	5		
	(STS)	(TS)	(CS)	(S)	(SS)		
Setiap tampilan fitur pada aplikasi Flip.Id memberikan informasi yang lengkap (X2.1)	4,2%	9,2%	16,7%	46,7%	23,3%	3,76	1,045
Aplikasi Flip.Id memberikan informasi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan saya (X2.2)	0%	8,3%	17,5%	56,7%	17,5%	3,83	0,813
Informasi yang ditampilkan pada aplikasi Flip.Id mudah dipahami (X2.3)	2,5%	5,0%	23,3%	51,7%	17,5%	3,77	0,886
Informasi pada setiap tampilan aplikasi Flip.Id disajikan dalam waktu yang tepat dan	0%	2,5%	13,3%	51,7%	32,5%	4,14	0,737

terbaru (<i>up to date</i>) (X2.4)							
Informasi yang diberikan aplikasi Flip.Id sudah akurat dan bebas dari kesalahan (X2.5)	0,8%	9,2%	26,7%	45,8%	17,5%	3,70	0,894
Rata-rata Variabel Kualitas Informasi							3,84

Kualitas Layanan

Pernyataan	Presentase					Mean	Std. Deviasi
	1	2	3	4	5		
	(STS)	(TS)	(CS)	(S)	(SS)		
Pihak Flip.Id Memberikan jaminan layanan yang baik pada pengguna apabila terjadi permasalahan. (X3.1)	0%	12,5%	31,7%	35,8%	20,0%	3,63	0,943
Flip.Id memberikan perhatian secara khusus terhadap permasalahan atau keluhan yang dialami pengguna. (X3.2)	1,7%	11,7%	24,2%	55,0%	7,5%	3,55	0,858
Pihak Flip.Id cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan/kendala yang saya alami. (X3.3)	2,5%	11,7%	40,0%	35,8%	10,0%	3,39	0,910
Rata-rata Variabel Kualitas Layanan						3,52	

Penggunaan

Pernyataan	Presentase					Mean	Std. Deviasi
	1	2	3	4	5		
	(STS)	(TS)	(CS)	(S)	(SS)		
Saya sering menggunakan aplikasi Flip.Id (Y1.1)	2,5%	10,8%	27,5%	44,2%	15,0%	3,58	0,958
Saya akan menggunakan aplikasi Flip.Id lagi untuk melakukan transaksi lagi (Y1.2)	2,5%	4,2%	39,2%	43,3%	10,8%	3,56	0,838
Rata-rata Variabel Penggunaan						3,57	

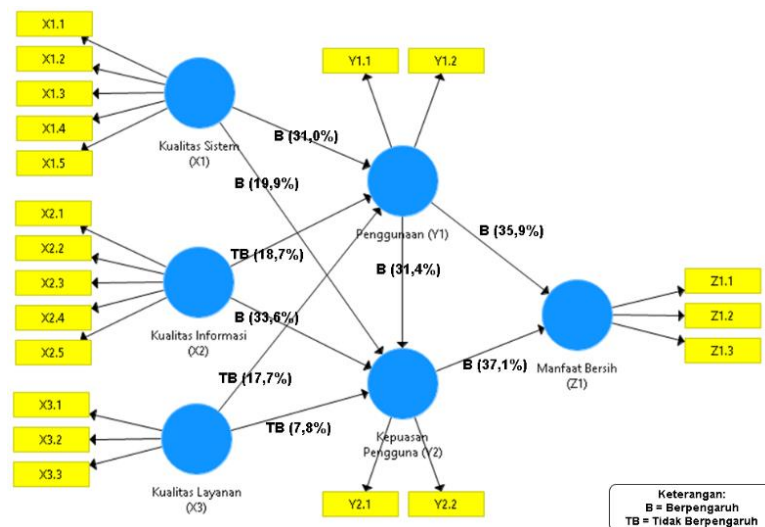
Kepuasan Pengguna

Pernyataan	Presentase					Mean	Std. Deviasi
	1	2	3	4	5		
	(STS)	(TS)	(CS)	(S)	(SS)		
Aplikasi Flip.Id membantu memadai kebutuhan saya dalam melakukan transaksi	2,5%	0,8%	21,7%	58,3%	16,7%	3,86	0,792

transfer dan pembelian (Y2.1)							
Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada aplikasi Flip.Id (Y2.2)	3,3%	3,3%	23,3%	52,5%	17,5%	3,78	0,893
Rata-rata Variabel Kepuasan Pengguna						3,82	
Manfaat Bersih							
Pernyataan	Presentase					Mean	Std. Deviasi
	1	2	3	4	5		
	(STS)	(TS)	(CS)	(S)	(SS)		
Saya dapat menghemat biaya saat melakukan transaksi menggunakan Flip.Id (Z1.1)	1,7%	4,2%	10,0%	49,2%	35,0%	4,12	0,871
Saya merasa lebih menghemat waktu apabila melakukan transaksi melalui Flip.Id (Z1.2)	2,5%	1,7%	28,3%	44,2%	23,3%	3,84	0,889
Saya merasa lebih mudah melakukan transaksi menggunakan Flip.Id (Z1.3)	0,8%	10,8%	35,0%	40,8%	12,5%	3,53	0,879
Rata-rata Variabel Manfaat Bersih						3,83	

4.1.3 Analisis SEM

Analisis SEM pada penelitian ini dilakukan dengan uji *bootstrapping* menggunakan bantuan perangkat lunak SmartPLS untuk melihat nilai signifikansi dan kekuatan hubungan antar konstruk.



Gambar 4.1 Hasil Model Konseptual

Berdasarkan Gambar 4.1 diatas dapat dilihat nilai t-statistics dan nilai p-values yang menunjukkan signifikansi hubungan (korelasi) antar konstruk. Berikut adalah hasil tahap bootstrapping berdasarkan *direct effect*:

Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Korelasi

Hipotesis	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T-Statistic</i>	<i>P-Values</i>	Keterangan
Kualitas Sistem → Penggunaan (H1)	0,314	2,570	0,010	Berpengaruh
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna (H2)	0,198	2,050	0,041	Berpengaruh
Kualitas Informasi → Penggunaan (H3)	0,184	1,763	0,079	Tidak Berpengaruh
Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna (H4)	0,325	4,058	0,000	Berpengaruh
Kualitas Layanan → Penggunaan (H5)	0,162	1,733	0,084	Tidak Berpengaruh
Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna (H6)	0,041	0,479	0,632	Tidak Berpengaruh
Penggunaan → Kepuasan Pengguna (H7)	0,314	3,903	0,000	Berpengaruh
Penggunaan → Manfaat Bersih (H8)	0,354	3,994	0,000	Berpengaruh
Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih (H9)	0,363	4,490	0,000	Berpengaruh

Tabel 4.4 merupakan Berdasarkan hasil uji analisis korelasi bahwa hasil yang berpengaruh terhadap pengguna dan tidak berpengaruh terhadap pengguna, yaitu:

1. Variabel kualitas sistem **berpengaruh signifikan** terhadap variabel penggunaan karena nilai signifikan *P Values* 0,010 lebih dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 31,0%
2. Variabel kualitas sistem **berpengaruh signifikan** terhadap variabel kepuasan pengguna karena nilai signifikan *P Values* 0,041 lebih dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 19,9%
3. Variabel kualitas informasi **tidak berpengaruh signifikan** terhadap variabel penggunaan karena nilai *P Values* 0,079 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 18,7%
4. Variabel kualitas informasi **berpengaruh signifikan** terhadap variabel kepuasan pengguna karena nilai signifikan *P Values* 0,000 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 33,6%

5. Variabel kualitas layanan **tidak berpengaruh signifikan** terhadap variabel penggunaan karena nilai *P Values* 0,084 lebih dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 17,7%
6. Variabel kualitas layanan **tidak berpengaruh signifikan** terhadap variabel kepuasan pengguna karena nilai *P Values* 0,632 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 7,8%
7. Variabel penggunaan **berpengaruh signifikan** terhadap variabel kepuasan pengguna karena nilai *P Values* 0,000 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 31,4%
8. Variabel penggunaan **berpengaruh signifikan** terhadap variabel manfaat bersih karena nilai *P Values* 0,000 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 35,9%
9. Variabel kepuasan pengguna **berpengaruh signifikan** terhadap variabel manfaat bersih karena nilai *P Values* 0,000 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 37,1%

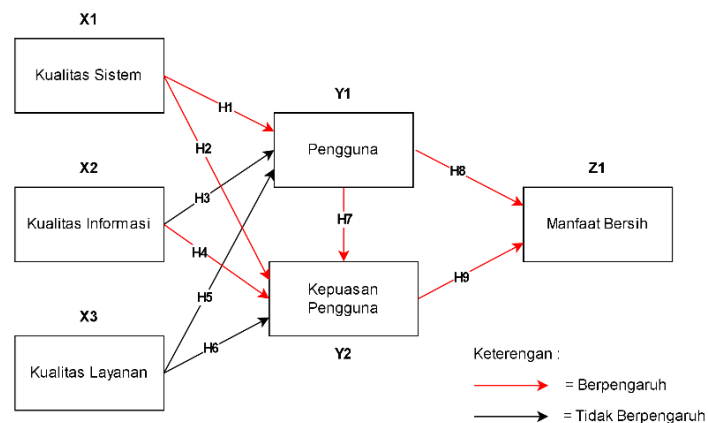
4.2 Tahap Pengambilan Keputusan

4.2.1 Hasil Analisis dan Pembahasan

Bagian ini membahas hasil analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya.

1. Faktor yang Berpengaruh

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan model DeLone and McLean berikut merupakan hubungan dan tingkat pengaruh antar variabel:



Gambar 4.2 Hubungan Faktor yang Berpengaruh

2. Pembentukan Variabel Laten

Pembentukan variabel laten dilihat berdasarkan nilai hasil analisis yang telah dilakukan yaitu nilai mean dan loading factor. Nilai mean menunjukkan persepsi pengguna sebagai responden pada saat penelitian dilakukan, sedangkan nilai loading factor menunjukkan harapan yang diinginkan oleh responden pada aplikasi Flip.Id kedepannya. Nilai loading factor akan dijadikan tumpuan perubahan serta kebijakan organisasi apabila nilai mean dan nilai loading factor tertinggi berada pada indikator yang berbeda. Namun apabila nilai mean dan nilai loading factor tertinggi berada pada indikator yang sama maka indikator dengan angka terbesar lebih diutamakan. Berikut adalah nilai mean dan loading factor pada masing-masing variabel:

a. Variabel Kualitas Sistem

Tabel 4.5 *Mean dan Loading Factor* Variabel Kualitas Sistem

	Indikator	Mean	Loading Factor
X1.1	Saya merasa mudah dan cepat menyesuaikan keadaan dalam memanfaatkan layanan yang diberikan aplikasi Flip.Id	3,84	0,612
X1.2	Flip.Id melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah/kendala.	3,61	0,634
X1.3	Saya dapat mengakses aplikasi Flip.Id cepat dan optimal tanpa adanya kendala	3,76	0,627
X1.4	Kecepatan akses saat menggunakan Flip.Id cukup cepat dan stabil	3,89	0,598
X1.5	Saya merasa aman menggunakan Flip.Id dalam setiap transaksinya	4,01	0,655

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa dari persepsi siswa sebagai pengguna sistem aplikasi menunjukkan bahwa pada variabel kualitas sistem nilai mean dan loading factor terbesar terdapat pada indikator X1.5 yang berisi pernyataan “Saya merasa aman menggunakan Flip.Id dalam setiap transaksinya”, hal ini berarti pengguna merasa bahwa keamanan sistem Flip.Iid yang ada cukup baik namun diharapkan dapat ditingkatkan. Oleh karena itu pihak pengelola harus memperhatikan keamanan sistem pada saat aplikasi sedang melakukan proses transaksi.

b. Variabel Kualitas Informasi

Tabel 4.6 *Mean dan Loading Factor* Variabel Kualitas Informasi

	Indikator	Mean	Loading Factor
X2.1	Setiap tampilan fitur pada aplikasi Flip.Id memberikan informasi yang lengkap.	3,76	0,708
X2.2	Aplikasi Flip.Id memberikan informasi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan saya	3,83	0,662
X2.3	Informasi yang ditampilkan pada aplikasi Flip.Id mudah dipahami	3,77	0,629
X2.4	Informasi pada setiap tampilan aplikasi Flip.Id disajikan dalam waktu yang tepat dan terbaru (up to date)	4,14	0,593
X2.5	Informasi yang diberikan aplikasi Flip.Id sudah akurat dan bebas dari kesalahan	3,70	0,683

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa dari persepsi siswa sebagai pengguna sistem aplikasi menunjukkan bahwa pada variabel kualitas informasi nilai mean terbesar terdapat pada indikator X2.4 yang berisi pernyataan “Informasi pada setiap tampilan aplikasi Flip.Id disajikan dalam waktu yang tepat dan terbaru (up to date)”, hal ini berarti pengguna merasa bahwa sistem Flip.Id yang ada saat ini mampu mempunyai informasi yang tepat waktu atau *up to date*. Sedangkan nilai loading factor terbesar terdapat pada indikator X2.1 yang berisi pernyataan “Setiap tampilan fitur pada aplikasi Flip.Id memberikan informasi yang lengkap.”, hal ini berarti peningkatan yang dapat dilakukan dimasa mendatang adalah tampilan fitur pada aplikasi Flip.id dapat memberikan informasi yang lengkap.

c. Variabel Kualitas Layanan

Tabel 4.7 *Mean dan Loading Factor* Variabel Kualitas Layanan

	Indikator	Mean	Loading Factor
X3.1	Pihak Flip.Id Memberikan jaminan layanan yang baik pada pengguna apabila terjadi permasalahan	3,63	0,633
X3.2	Flip.Id memberikan perhatian secara khusus terhadap permasalahan atau keluhan yang dialami pengguna.	3,55	0,801
X3.3	Pihak Flip.Id cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan/kendala yang saya alami.	3,39	0,819

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa dari persepsi siswa sebagai pengguna sistem aplikasi menunjukkan bahwa pada variabel kualitas layanan nilai mean

terbesar terdapat pada indikator X3.1 yang berisi pernyataan “Pihak Flip.Id memberikan jaminan layanan yang baik pada pengguna apabila terjadi permasalahan”, hal ini berarti pengguna merasa bahwa Flip.Id memberikan jaminan apabila terjadi permasalahan saat penggunaan aplikasi. Sedangkan nilai loading factor terbesar terdapat pada indikator X3.3 yang berisi pernyataan “Pihak Flip.Id cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan/kendala yang saya alami.”, hal ini berarti peningkatan yang dapat dilakukan dimasa mendatang adalah dapat menanggapi keluhan secara cepat dan tanggap.

d. Variabel Penggunaan

Tabel 4.8 *Mean dan Loading Factor* Variabel Penggunaan

	Indikator	Mean	Loading Factor
Y1.1	Saya sering menggunakan aplikasi Flip.Id	3,58	0,851
Y1.2	Saya akan menggunakan aplikasi Flip.Id lagi untuk melakukan transaksi lagi	3,56	0,851

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dari persepsi siswa sebagai pengguna sistem aplikasi menunjukkan bahwa pada variabel penggunaan nilai mean terbesar terdapat pada indikator Y1.1 yang berisi pernyataan “Saya sering menggunakan aplikasi Flip.Id”, hal ini berarti pengguna merasa sering menggunakan aplikasi Flip.Id untuk melakukan transaksi. Sedangkan nilai loading factor terbesar terdapat pada indikator Y1.2 yang berisi pernyataan “Saya akan menggunakan aplikasi Flip.Id lagi untuk melakukan transaksi lagi.”, hal ini berarti peningkatan yang dapat dilakukan dimasa mendatang adalah aplikasi Flip.Id dapat sering digunakan melakukan transaksi.

e. Variabel Kepuasan Pengguna

Tabel 4.9 *Mean dan Loading Factor* Variabel Kepuasan Pengguna

	Indikator	Mean	Loading Factor
Y2.1	Aplikasi Flip.Id membantu memadai kebutuhan saya dalam melakukan transaksi transfer dan pembelian	3,86	0,877
Y2.2	Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada aplikasi Flip.Id.	3,78	0,877

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa dari persepsi siswa sebagai pengguna sistem aplikasi menunjukkan bahwa pada variabel kepuasan pengguna nilai mean terbesar terdapat pada indikator Y2.1 yang berisi pernyataan “Aplikasi Flip.Id membantu memadai kebutuhan saya dalam melakukan transaksi transfer dan pembelian”, hal ini berarti pengguna merasa bahwa Flip.Id dapat membantu memenuhi kebutuhan dalam melakukan transaksi. Sedangkan nilai loading factor terbesar terdapat pada indikator Y2.2 yang berisi pernyataan “Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada aplikasi Flip.Id.”, hal ini berarti peningkatan yang dapat dilakukan dimasa mendatang adalah aplikasi Flip.Id dapat membantu memadai kebutuhan pengguna untuk meningkatkan kepuasan layanan yang ada .

f. Variabel Manfaat Bersih

Tabel 4.10 *Mean dan Loading Factor* Variabel Manfaat Bersih

	Indikator	Mean	Loading Factor
Z1.1	Saya dapat menghemat biaya saat melakukan transaksi menggunakan Flip.Id	4,12	0,810
Z1.2	Saya merasa lebih menghemat waktu apabila melakukan transaksi melalui Flip.Id	3,84	0,786
Z1.3	Saya merasa lebih mudah melakukan transaksi menggunakan Flip.Id	3,53	0,669

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa dari persepsi siswa sebagai pengguna sistem aplikasi menunjukkan bahwa pada variabel manfaat bersih nilai mean dan loading factor terbesar terdapat pada indikator Z1.1 yang berisi pernyataan “Saya dapat menghemat biaya saat melakukan transaksi menggunakan Flip.Id”, hal ini berarti pengguna merasa bahwa Flip.Id dapat menghemat biaya di setiap transaksi yang dilakukan makan pihak Flip.Id dapat meningkatkan dengan memberikan casback ataupun potongan pada transaksinya.

4.2.2 Perancangan Rekomendasi

1. *User Research*

Pada tahap ini dilakukan penyusunan kebutuhan rekomendasi desain berdasarkan analisis hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dengan metode DeLone and

McLean. Berikut adalah hasil analisis dan pembahasan variabel yang berpengaruh dalam kesuksesan aplikasi Flip.Id:

a. Variabel Kualitas Sistem

Tabel 4.11 Usulan Halaman Desain Variabel Kualitas Sistem

Pernyataan	Halaman Yang Diusulkan
Saya merasa mudah dan cepat menyesuaikan keadaan dalam memanfaatkan layanan yang diberikan aplikasi Flip.Id	Halaman dashboard aplikasi Flip.Id Halaman bantuan Fitur <i>live chat</i>
Flip.Id melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah/kendala.	
Saya dapat mengakses aplikasi Flip.Id cepat dan optimal tanpa adanya kendala	
Kecepatan akses saat menggunakan Flip.Id cukup cepat dan stabil	
Saya merasa aman menggunakan Flip.Id dalam setiap transaksinya	Halaman Verifikasi

b. Variabel Kualitas Informasi

Tabel 4.12 Usulan Halaman Desain Variabel Kualitas Informasi

Pernyataan	Halaman Yang Diusulkan
Setiap tampilan fitur pada aplikasi Flip.Id memberikan informasi yang lengkap.	Halaman transaksi
Aplikasi Flip.Id memberikan informasi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan saya	Halaman sub-fitur transaksi aplikasi Flip.Id
Informasi yang ditampilkan pada aplikasi Flip.Id mudah dipahami	
Informasi pada setiap tampilan aplikasi Flip.Id disajikan dalam waktu yang tepat dan terbaru (up to date)	
Informasi yang diberikan aplikasi Flip.Id sudah akurat dan bebas dari kesalahan	

c. Variabel Penggunaan

Tabel 4.13 Usulan Halaman Desain Variabel Penggunaan

Pernyataan	Halaman Yang Diusulkan
Saya sering menggunakan aplikasi Flip.Id	Halaman dashboard aplikasi Flip.Id
Saya akan menggunakan aplikasi Flip.Id lagi untuk melakukan transaksi lagi	Halaman transaksi

d. Variabel Kepuasan Pengguna

Tabel 4.14 Usulan Halaman Desain Variabel Kepuasan Pengguna

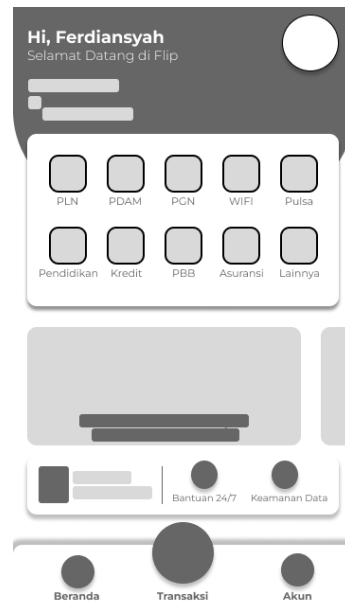
Pernyataan	Halaman Yang Diusulkan
Aplikasi Flip.Id membantu memadai kebutuhan saya dalam melakukan transaksi transfer dan pembelian	Halaman Pembelian Halaman transaksi
Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada aplikasi Flip.Id.	

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kebutuhan pengguna dimasa mendatang yaitu dimana aplikasi Flip.Id dapat meningkatkan keamanan sistem setiap melakukan transaksi, aplikasi Flip.Id mempunyai tampilan fitur yang memberikan informasi yang akurat, Aplikasi Flip.Id dapat membantu memadai kebutuhan pengguna untuk meningkatkan kepuasan layanan yang ada, dan aplikasi Flip.Id dapat sering digunakan dalam melakukan transaksi dan pembelian, maka peneliti akan merekomendasikan beberapa tampilan baru. Adapun berdasarkan hasil analisis rekomendasi desain yang baru adalah halaman dashboard, halaman bantuan halaman live chat, halaman verifikasi, halaman transaksi dan sub-fitur transaksi dan pembelian.

2. Wireframe

a. Wireframe Tampilan Halaman Dashboard

Pada *wireframe* tampilan halaman *dashboard* terdapat icon fitur- fitur seperti pembayaran pln, pdam, pgn, wifi, pulsa, pendidikan, kredit, pajak, dan asuransi. Selain itu juga terdapat fitur bantuan, keamanan data, dan transaksi. *Wireframe* halaman *dashboard* dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 4.3 Wireframe Halaman Dashboard

b. Wireframe Tampilan Halaman Bantuan

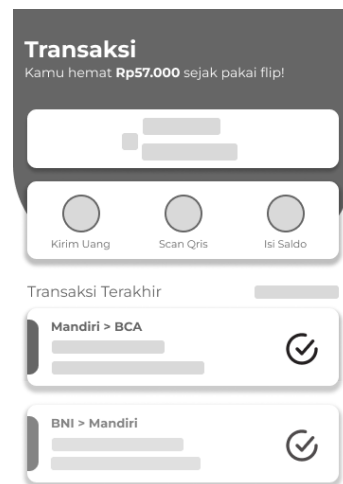
Pada *wireframe* tampilan halaman bantuan berisi berbagai topik sesuai dengan kendala yang dialami oleh pengguna. Selain itu juga terdapat *contact person* dari *customer service* pada bagian hubungi kami dan juga terdapat fitur *live chat*. Wireframe halaman bantuan dapat dilihat pada gambar 4.4.



Gambar 4 .4 Wireframe Halaman Bantuan

c. *Wireframe* Tampilan Halaman Transaksi

Pada *wireframe* tampilan halaman transaksi berisi beberapa sub-fitur dari transaksi yaitu kirim uang, scan Qris dan isi saldo. Selain itu pada halaman transaksi terdapat keterangan biaya telah dihemat dan juga *history* transaksi terkahir. *Wireframe* halaman transaksi dapat dilihat pada gambar 4.5.



Gambar 4.5 *Wireframe* Halaman Transaksi

d. *Wireframe* Tampilan Halaman Pembelian

Pada *wireframe* pembelian (PLN) berisi beberapa kolom yang perlu diisi yaitu jenis produk listrik, nomor meter atau id pelanggan dan jumlah untuk jenis produk tertentu. Selain itu pada halaman pembelian (PLN) terdapat *history* transaksi terkahir. *Wireframe* halaman pembelian dapat dilihat pada gambar 4.6.

Gambar 4.6 *Wireframe* Halaman Pembelian

e. Wireframe Tampilan Halaman Verifikasi

Pada wireframe halaman verifikasi ini berisi kolom untuk mengisi pin akun yang digunakan dalam setiap transaksinya untuk meningkatkan keamanan transaksi. *Wireframe* halaman verifikasi dapat dilihat pada gambar 4.7.

Gambar 4.7 *Wireframe* Halaman Verifikasi

3. *Prototype*

Pada langkah ini, *prototype* dibuat berdasarkan dari *wireframe* yang telah dibuat. Perancangan *prototype* ini menggunakan figma. Berdasarkan hasil analisis, penulis mengusulkan desain *user interface* aplikasi Flip.Id dengan halaman yang diusulkan adalah halaman *dashboard*, halaman bantuan, halaman pembelian , halaman transaksi, dan halaman verifikasi.

a. Tampilan Halaman *Dashboard*

Pada *prototype* tampilan halaman *dashboard* terdapat penambahan icon fitur-fitur yang belum sebelumnya ada pada aplikasi Flip.Id seperti pembayaran pdam, pgn, wifi, pendidikan, kredit, pajak, dan asuransi. Selain itu juga terdapat perbaikan letak fitur bantuan, keamanan data, dan transaksi. *Prototype* halaman *dashboard* dapat dilihat pada gambar 4.8.



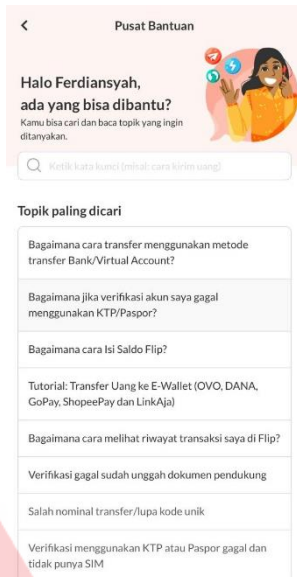
Gambar 4.8 *Prototype* Halaman *Dashboard*

b. Tampilan Halaman Bantuan

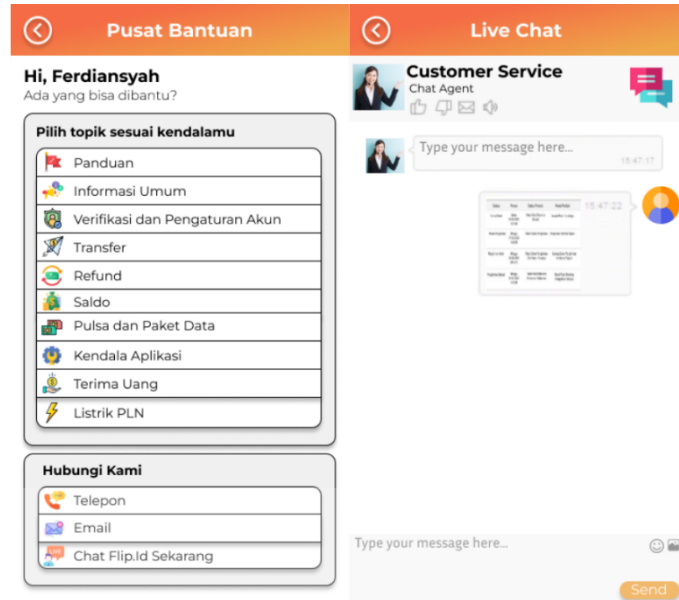
Pada *prototype* tampilan halaman bantuan terdapat penambahan icon fitur-fitur yang belum sebelumnya ada pada aplikasi Flip.Id seperti pembayaran pdam, pgn, wifi, pendidikan, kredit, pajak, dan asuransi. Selain itu juga terdapat

perbaikan letak fitur bantuan, keamanan data, dan transaksi. *Prototype* halaman bantuan dapat dilihat pada gambar 4.9.

sebelum



sesudah



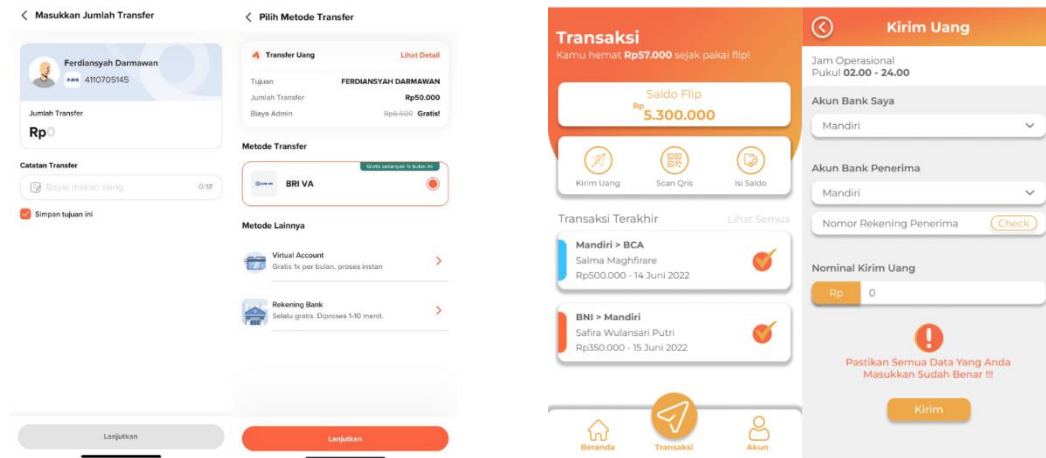
Gambar 4.9 *Prototype* Halaman Bantuan

c. Tampilan Halaman Transaksi

Pada *prototype* tampilan halaman transaksi mengalami pembaruan desain menjadi lebih mudah dipahami dan juga lebih informatif dengan ditambahkan informasi jam operasional dan juga adanya *history* transaksi terakhir. Selain itu juga terdapat sub-fitur tambahan scan Qris untuk memenuhi kebutuhan transfer. *Prototype* halaman Transaksi dapat dilihat pada gambar 4.10.

sebelum

sesudah



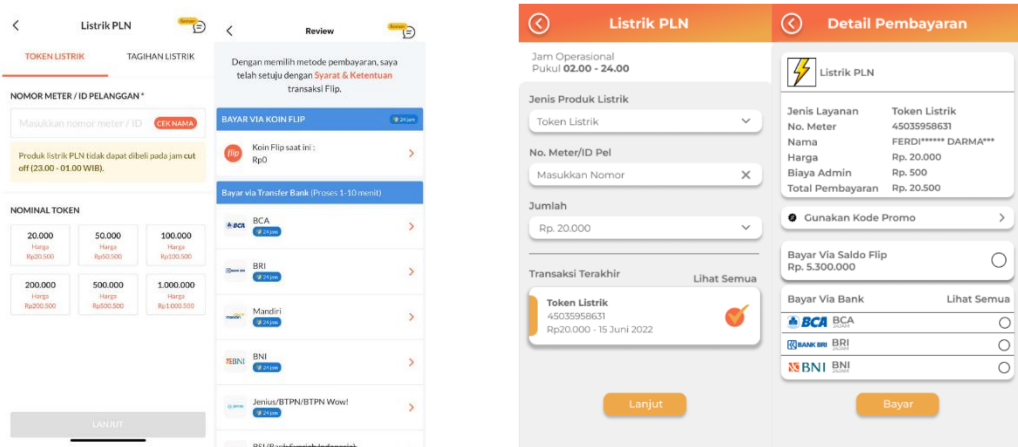
Gambar 4.10 *Prototype* Halaman Transaksi

d. Tampilan Halaman Pembelian

Pada *prototype* tampilan halaman pembelian mengalami pembaruan desain menjadi lebih mudah dipahami dan juga lebih informatif dengan ditambahkan informasi jam operasional, *history* pembelian terakhir dan juga informasi detail pembelian. Selain itu juga terdapat tambahan kolom penggunaan kode promo pada pembayaran untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam penghematan biaya. *Prototype* halaman pembelian dapat dilihat pada gambar 4.11.

sebelum

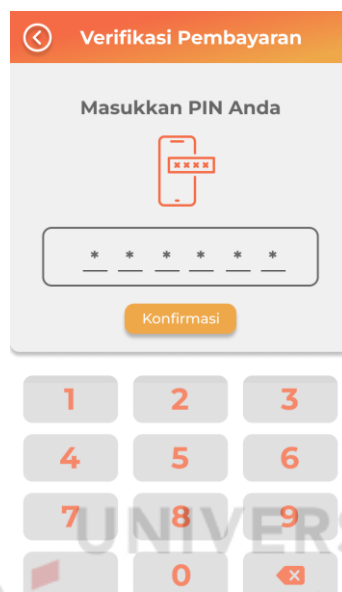
sesudah



Gambar 4.11 *Prototype* Halaman Transaksi

e. Tampilan Halaman Verifikasi

Pada aplikasi Flip.Id sebelumnya belum ada tampilan verifikasi dalam setiap transaksinya. Tampilan halaman verifikasi ini direkomendasikan untuk meningkatkan keamanan setiap transaksi yang dilakukan penggunanya. *Prototype* halaman verifikasi dapat dilihat pada gambar 4.12.



Gambar 4.12 *Prototype* Halaman Verifikasi

4.2.3 Evaluasi Desain

Tahap evaluasi desain adalah tahap akhir untuk pengujian dan evaluasi desain sebelum dilakukan pembuatan sistem yang sesuai dengan tampilan *prototype* yang telah dibuat. Pengujian dilakukan dengan mengimplementasikan *System Usability Scale* yang merupakan salah satu metode dari usability testing. Hasil *System Usability Scale* dapat dilihat pada tabel 4.15

Tabel 4.15 Hasil *System Usability Scale*

No	Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jmlh	Nilai (Jml x 2,5)
1	Responden 1	4	2	4	2	5	2	5	2	4	1	31	77.5
2	Responden 2	5	1	4	2	5	3	5	2	4	3	34	85
3	Responden 3	5	2	5	1	4	4	5	4	4	5	39	97.5
4	Responden 4	5	3	4	3	5	2	4	1	5	3	35	87.5
5	Responden 5	4	1	5	1	5	1	5	1	4	2	29	72.5

6	Responden 6	5	3	5	2	4	2	4	2	5	2	34	85
7	Responden 7	5	2	5	2	5	2	4	3	3	3	34	85
8	Responden 8	5	3	3	3	2	3	3	4	2	3	31	77,5
9	Responden 9	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	30	75
10	Responden 10	5	2	5	2	4	1	5	3	4	2	33	82,5
11	Responden 11	5	3	2	3	3	3	2	2	4	5	32	80
12	Responden 12	5	2	4	3	5	3	4	4	1	3	34	85
13	Responden 13	2	5	1	4	1	3	4	2	2	4	28	70
14	Responden 14	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	26	65
15	Responden 15	3	4	2	2	5	4	2	4	1	5	32	80
Rata-rata												80,3	

Berdasarkan hasil *System Usability Scale* (SUS) didapatkan skor rata-rata sebesar 80,3 yang artinya rekomendasi desain masuk ke dalam kategori *excellent* dengan *grade B*. Artinya secara *usability* rekomendasi desain dapat diterima atau layak digunakan.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian tugas akhir ini dilakukan evaluasi terhadap aplikasi Flip.Id dengan model DeLone and McLean maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel yang berpengaruh pada aplikasi Flip.Id sebagai berikut:
 - a. Variabel kualitas sistem (X1) berpengaruh terhadap penggunaan (Y1) sebesar 31,0%
 - b. Variabel kualitas sistem (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y2) sebesar 19,9%
 - c. Variabel kualitas informasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y2) sebesar 33,6%
 - d. Variabel penggunaan (Y1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y2) sebesar 31,4%
 - e. Variabel penggunaan (Y1) berpengaruh terhadap manfaat bersih (Z1) sebesar 35,9%
 - f. Variabel kepuasan pengguna (Y2) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (Z1) sebesar 37,1%
2. Rekomendasi yang diberikan pada penelitian ini adalah rekomendasi desain *user interface* pada aplikasi Flip.Id. Berdasarkan hasil dan pembahasan, desain tampilan yang usulkan adalah halaman dashboard, halaman bantuan, halaman transaksi, halaman pembelian, dan halaman verifikasi pada aplikasi Flip.Id
3. Berdasarkan hasil pengujian dari rekomendasi desain prototype aplikasi Flip.Id menggunakan metode usability testing pada 15 responden, diperoleh skor rata-rata 80,3 dengan kategori “Excellent” dalam nilai kegunaannya

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis terhadap kesuksesan aplikasi Flip.Id menggunakan model DeLone dan McLean dapat dikembangkan lebih lanjut dengan membuat perancangan desain UI/UX aplikasi Flip.Id untuk pengembangan Aplikasi Flip.Id ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, M. (2019). Perkembangan dan Dampak Financial Technology (FinTech) Terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah. *Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman*, 32-45.
- Askuba, A. D. (2018). *Pengukuran Atas Penerapan Sistem Informasi Perhotelan Bluefish Menggunakan Extended Human Organization Tehcnology (HOT) Fit Model (Studi Kasus : PT Karmata Wijaya Sakti)*. Jakarta: Skripsi UIN Syarif Hidayatullah.
- Bhakti, F. K. (2020). *Analisis Kesuksesan Website STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Dengan Menggunakan Model DeLone and McLean*. Surabaya: Repositori Universtas Dinamika.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Information Systems Research*.
- Dzulkifli, M. (2013). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja, Kompetensi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Direktorat Budidaya dan Pascapanen Florikultura Pasar Minggu Jakarta Selatan)*. Jakarta: Skripsi UIN Syarif Hidayatullah.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Huda, M. A. (2018). *Analisis Kesuksesan Mobile Banking (M-Banking) Dengan Model Delone Dan Mclean Pada Bca Kantor Cabang Utama (Kcu) Diponegoro Surabaya*. Surabaya: Repositori Universitas Dinamika.
- Rahayu, F., Apriliyanto, R., & Purnomo W.P., Y. S. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Indonesia Journal of Information Systems*, 34-46.
- Ramadan, R. M.-Z. (2019). Perancangan User Interface Aplikasi EzyPay menggunakan Metode Design Sprint (Studi Kasus PT. Arta Elektronik Indonesia). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8831-8840.
- Santoso, S. (2011). *Structural Equation Modeling, Edisi 1*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sharfina, Z., & Santoso, H. B. (2016). An Indonesian Adaptation of the System. *International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems (ICACSIS)* (pp. 145-148). Malang: IEEE.

Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.



UNIVERSITAS
Dinamika