

Penggunaan Model DeLone Dan McLean Dalam Mengukur Kesuksesan Aplikasi Go-Jek Di Palembang

Erwin¹, Andri Wijaya²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Katolik Musi Charitas

Abstrak— Aplikasi go-jek merupakan salah satu aplikasi transportasi *online* karya anak bangsa yang telah banyak menimbulkan fenomena-fenomena sejak pertama kali diluncurkan. Berdasarkan "8 Catatan Seru Kilas Balik Go-Jek 2018" dapat dilihat fenomena yang terjadi, hal ini menunjukkan peran penting dari aplikasi Go-Jek, baik dalam mendukung perkembangan Go-Jek maupun dalam memudahkan masyarakat untuk menggunakan jasa Go-Jek. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengukur secara ilmiah kesuksesan aplikasi Go-Jek dengan menggunakan *Information System Success Model* (ISSM) yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dengan jumlah sampel penelitian sebesar 100 orang melalui kuesioner untuk mendapatkan data penelitian yang akan dianalisis menggunakan analisis regresi *linier* berganda dengan hasil penelitian dari 12 hipotesis yang dirumuskan, 9 hipotesis terbukti signifikan hal ini membuat aplikasi go-jek dapat dikategorikan sistem yang baik. Sedangkan 3 hipotesis lainnya tidak signifikan, yang berarti pengguna aplikasi go-jek di kalangan masyarakat Palembang menganggap kualitas informasi dan kualitas sistem yang ada pada aplikasi go-jek tidak mempengaruhi kepuasan yang mereka harapkan serta kualitas sistem tidak menjadi penilaian mereka dalam menggunakan aplikasi go-jek.

Kata Kunci— *Go-Jek, DeLone & McLean, Analisis Regresi Linier Berganda*

Abstract— Go-jek application is an online transportation application by the children of the nation which has caused many phenomena since it was first launched. Based on "8 Go-Jek Flashback Notes 2018", we can see the phenomenon that occurs, this shows the important role of the Go-Jek application, both in supporting the development of Go-Jek and in facilitating the community to use Go-Jek services. Therefore this research was conducted to scientifically measure the success of Go-Jek applications by using the *Information System Success Model* (ISSM) proposed by DeLone and McLean. The sampling technique used in this study was *purposive sampling*, with a total sample of 100 people through a questionnaire to get research data to be analyzed using multiple linear regression analysis with the results of 12 hypotheses formulated, 9 hypotheses proved to

be significant, this makes the application go can be categorized as a good system. While the other 3 hypotheses are insignificant, which means that go-jek application users in Palembang community assume the quality of information and the quality of the existing system in go-jek applications do not affect the satisfaction they expect and the quality of the system does not become their judgment in using go-jek applications.

Keywords— *Go-Jek, DeLone & McLean, Multiple Linear Regression Analysis*

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan [1]. Dalam Huse (2017), Kurniawan menyatakan bahwa, teknologi informasi memungkinkan berbagai jenis informasi yang penting dan dibutuhkan oleh masyarakat dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan, sehingga memperlancar proses dan aktivitas yang dijalankan demi mencapai tujuan peningkatan kesejahteraan hidup. Salah satu bentuk teknologi informasi yang memiliki dampak langsung terhadap masyarakat adalah sistem informasi yang diintegrasikan ke dalam bidang-bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat banyak, misalnya pada bidang transportasi umum.

Dalam Huse (2017), Fahlefi menyatakan bahwa, sistem informasi dipahami sebagai seperangkat komponen yang saling berinteraksi untuk menghasilkan informasi yang dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan, pelaksanaan koordinasi dan pengawasan serta untuk bahan analisa dan pengembangan. Dalam Huse (2017), Hanum menyatakan bahwa, mengingat bidang transportasi adalah bidang kunci yang menjadi penggerak roda perekonomian, maka integrasi sistem informasi ke dalam bidang ini merupakan hal yang penting untuk dilakukan karena tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kemudahan perencanaan dan kelancaran proses transportasi.

Berdasarkan tujuan utamanya, maka sebuah sistem informasi dapat dikatakan berhasil dalam penerapannya apabila dapat dibuktikan menghasilkan dampak-dampak atau manfaat yang positif yang dirasakan oleh penggunaannya (Huse, 2017). Menurut Saputro *et al.* (2015) [2], evaluasi atas keberhasilan sistem informasi merupakan topik penelitian yang telah dikonsepsikan sejak awal 1980-an, hingga pada akhirnya ditemukan sebuah konsep evaluasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean yang dikenal dengan nama *Information*

System Success Model (ISSM). Menurut ISSM, sebuah sistem informasi dapat diukur keberhasilan atau kesuksesannya berdasarkan enam faktor, yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepausan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefits*).

Dalam Huse (2017), Dwivedi *et al.* menyatakan bahwa, DeLone dan McLean menjelaskan dalam ISSM bahwa manfaat bersih (*net benefits*) adalah sebuah hasil akhir yang dicapai apabila sebuah sistem memiliki kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan yang baik, dimana ketiga aspek kualitas ini akan menjadi penentu tercapainya kepuasan pengguna dan penggunaan pada para pengguna sistem informasi, yang berujung pada dirasakannya manfaat bersih atas penggunaan sistem. Meskipun model ini mendapatkan banyak kritikan dan masukan, namun hingga saat ini, model ini masih menjadi alat utama yang digunakan peneliti untuk mengevaluasi kesuksesan sebuah sistem informasi, antara lain penelitian terdahulu yang sudah banyak dilakukan. Masing-masing peneliti tersebut memiliki objek yang berbeda-beda namun secara umum memiliki hasil yang seragam, bahwa ISSM dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi yang diteliti. Keragaman objek penelitian menghasilkan tambahan wawasan yang memperkaya literatur yang mencoba membuktikan teori DeLone dan McLean dalam konsep ISSM.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yang memiliki keterkaitan dengan bidang transportasi, yaitu aplikasi Go-Jek. Aplikasi Go-Jek dijadikan objek penelitian mengingat kuatnya fenomena munculnya Go-Jek sebagai sebuah alternatif transportasi yang menawarkan kemudahan dan kecepatan layanan pada masyarakat. Aplikasi ini diluncurkan oleh PT. Go-Jek Indonesia, yang dikenal sebagai sebuah perusahaan teknologi yang berorientasi sosial.



Gambar 1.1 8 Catatan Seru Kilas Balik Go-Jek 2018

Berdasarkan Laporan Kejog 2018 “8 Catatan Seru Kilas Balik GOJEK 2018” diatas menunjukkan peran penting dari aplikasi Go-Jek, baik dalam mendukung perkembangan Go-Jek maupun dalam memudahkan masyarakat untuk menggunakan jasa Go-Jek. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan di atas penelitian ini dilakukan untuk membuktikan secara ilmiah mengenai kesuksesan aplikasi Go-Jek dengan menggunakan konsep *Information System Success Model (ISSM)* yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean.

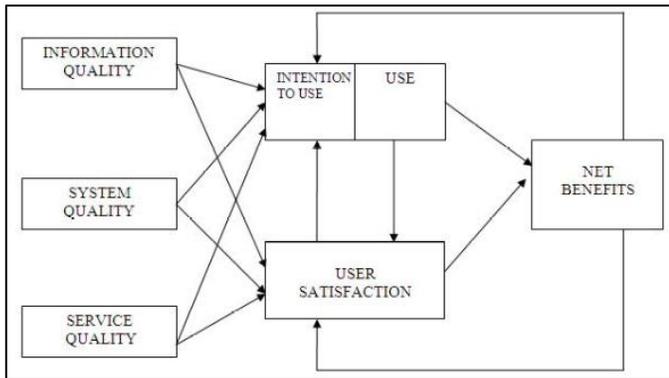
II. STUDI PUSTAKA

2.1 PT. Go-Jek Indonesia

PT. Go-Jek Indonesia adalah sebuah perusahaan teknologi yang berorientasi sosial dengan tujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai bidang sektor informal di Indonesia. Prinsip utama yang dijunjung tinggi dalam pemberian layanan oleh PT. Go-Jek adalah kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Pt. Go-Jek telah beroperasi di 10 kota besar di Indonesia, antara lain Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang, dan Balikpapan, dengan mitra kerja yang terdiri dari 200.000 pengendara ojek sebagai mitra kerja yang siap memberikan layanan transportasi maupun pengantaran (Huse, 2017).

2.1.1 Information System Success Model (ISSM)

Pada tahun 2003 DeLone dan McLean mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang dipublikasikan pada tahun 1992. Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukur kesuksesan sistem informasi secara independent tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi lainnya.



Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Pada model kesuksesan sistem informasi D&M yang diterbitkan pada tahun 2003 terdapat beberapa perubahan sejak pertama kalinya model ini dipublikasikan antara lain adalah:

1. Kualitas layanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembangan sistem informasi.
2. Penambahan minat pemakai (*Intention to Use*) sebagai alternatif dari pemakaian (*Use*).
3. Penggabungan antara dampak individual (*Individual Impact*) dan dampak organisasi (*Organizational Impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat bersih (*Net Benefits*).

Adapun pengertian dimensi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean menurut Saputro *et al.* (2015):

- a. Kualitas Informasi (*Information Quality*), kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsi (*perceived information quality*).
- b. Kualitas Sistem (*System Quality*), kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik software maupun hardware. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*).
- c. Kualitas Layanan (*Service Quality*), kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima.
- d. Penggunaan (*Use*), dalam dilakukan pembedaan penggunaan (*use*) ke dalam penggunaan keluaran

(*information use*) dan penggunaan sistem (*system use*) yang berarti penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri.

- e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.
- f. Manfaat Bersih (*Net Benefit*), *net benefit* adalah hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat ini dilakukan di kota Palembang. Waktu penelitian di lakukan antara bulan September 2019 – Januari 2020.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian yang dipilih ialah masyarakat kota Palembang, yang tercatat pada tahun 2018 memiliki jumlah penduduk sebesar 1.651.857 orang dengan jumlah responden, seperti yang terlihat pada Gambar 3.1. Dengan melakukan perhitungan dengan persamaan slovin, jumlah sampel yang didapatkan ialah 100 responden.



Gambar 3.1 Jumlah Penduduk Palembang

3.4 Variabel Penelitian

Variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel X1 Kualitas Informasi (*Information Quality*).
2. Variabel X2 Kualitas Sistem (*System Quality*).
3. Variabel X3 Kualitas Layanan (*Service Quality*).
4. Variabel X4 Penggunaan (*Use*).
5. Variabel X5 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
6. Variabel X6 Manfaat Bersih (*Net Benefits*).

Variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Y1 Penggunaan (*Use*).
2. Variabel Y2 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

3. Variabel Y3 Manfaat Bersih (*Net Benefits*).

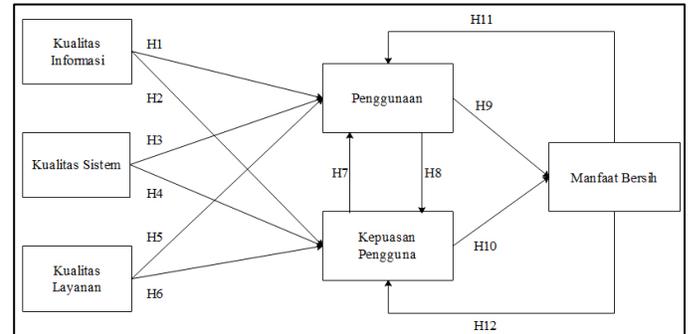
3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Kuesioner pada penelitian ini diadopsi dari (Huse, 2017) dengan penelitian yang berjudul “Analisis Kesuksesan Aplikasi Gojek Dari Perspektif Pengguna Masyarakat Surabaya Menggunakan Informasi System Success Model (ISSM)”.

Tabel 3.1Daftar Pertanyaan Kuesioner

No	Pertanyaan
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	
1.	Aplikasi Go-Jek memberikan informasi yang akurat.
2.	Aplikasi Go-Jek menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3.	Aplikasi Go-Jek menghasilkan informasi yang lengkap dan detail.
4.	Bentuk penyajian informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Go-Jek mudah dibaca dan dimengerti.
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	
1.	Desain tampilan pada aplikasi Go-Jek memudahkan pengguna.
2.	Aplikasi Go-Jek mempunyai panduan yang dapat memudahkan pengguna untuk mempelajari sistem.
3.	<i>Output</i> /Hasil dari aplikasi Go-Jek disajikan dalam bentuk yang tepat sehingga memudahkan pemahaman pengguna.
4.	Aplikasi Go-Jek mudah dipelajari sehingga tidak memerlukan waktu yang lama untuk mempelajarinya.
5.	Aplikasi Go-Jek dapat diakses dengan cepat.
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	
1.	Aplikasi Go-Jek memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pengguna.
2.	Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui aplikasi Go-Jek.
Penggunaan (<i>Use</i>)	
1.	Dalam 1 hari saya menggunakan layanan pada aplikasi Go-Jek
2.	Saya menggunakan layanan aplikasi Go-Jek lebih dari 3 kali dalam seminggu
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	
1.	Saya puas dengan informasi yang saya dapat dari aplikasi Go-Jek.
2.	Saya puas dengan aplikasi Go-Jek yang ada.
Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	
1.	Aplikasi Go-Jek membuat pengguna lebih mudah dalam melakukan pemesanan layanan.
2.	Aplikasi Go-Jek membantu pengguna lebih efektif dan efisien dalam melakukan pemesanan layanan.

3.6 Hipotesis Penelitian

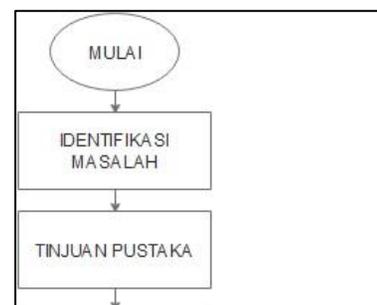


Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian

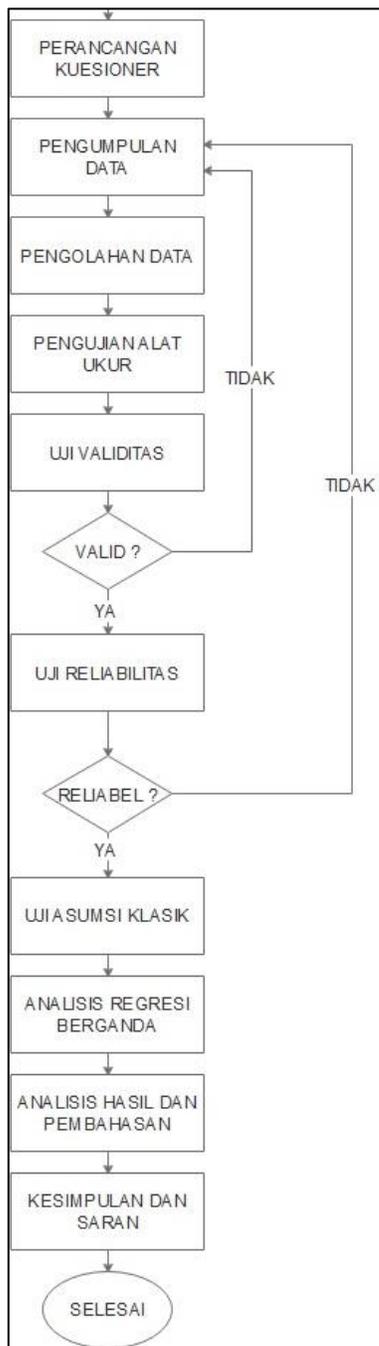
Hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (*Use*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (*Use*).
4. Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
5. Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (*Use*).
6. Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
7. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (*Use*).
8. Penggunaan (*Use*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
9. Penggunaan (*Use*) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*).
10. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*).
11. Manfaat Bersih (*Net Benefits*) berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan (*Use*).
12. Manfaat Bersih (*Net Benefits*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

3.7 Kerangka Penelitian



Gambar 3.3 Kerangka Penelitian



Gambar 3.3 Kerangka Penelitian (Lanjutan)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data

Item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dalam penelitian ini yang berisikan pertanyaan tentang identitas responden tentang karakteristik responden yang mengisi kuesioner.

4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Responden Kategori Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	57	57,0	57,0	57,0
	Perempuan	43	43,0	43,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah jenis kelamin yang paling banyak yaitu laki-laki dengan jumlah 57 orang dengan persentase 57%.

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2 Responden Kategori Pekerjaan

		Jenis Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	20	20,0	20,0	20,0
	Mahasiswa	47	47,0	47,0	67,0
	Pegawai Negeri	2	2,0	2,0	69,0
	Swasta	8	8,0	8,0	77,0
	Wirasaha	23	23,0	23,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah jenis pekerjaan yang paling banyak yaitu mahasiswa dengan jumlah 47 orang dengan persentase 47%.

4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan

Tabel 4.3 Responden Kategori Layanan

		Layanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Go Car	1	1,0	1,0	1,0
	Go Food	43	43,0	43,0	44,0
	Go Ride	56	56,0	56,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa layanan yang paling banyak digunakan yaitu go-ride dengan jumlah 56 orang dengan persentase 56%.

4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Informasi	Indikator 1	0,593	0,165	Valid
	Indikator 2	0,672	0,165	Valid
	Indikator 3	0,449	0,165	Valid
	Indikator 4	0,468	0,165	Valid
Kualitas Sistem	Indikator 1	0,437	0,165	Valid
	Indikator 2	0,727	0,165	Valid
	Indikator 3	0,410	0,165	Valid
	Indikator 4	0,497	0,165	Valid
	Indikator 5	0,702	0,165	Valid
Kualitas Layanan	Indikator 1	0,773	0,165	Valid
	Indikator 2	0,773	0,165	Valid
Penggunaan	Indikator 1	0,903	0,165	Valid
	Indikator 2	0,903	0,165	Valid
Kepuasan Pengguna	Indikator 1	0,829	0,165	Valid
	Indikator 2	0,829	0,165	Valid
Manfaat Bersih	Indikator 1	0,836	0,165	Valid
	Indikator 2	0,437	0,165	Valid

Hasil pengujian validitas pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa semua item pada variabel yang memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dengan demikian semua konsep pengukur untuk masing-masing variabel valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Informasi	0,744	Reliabel
Kualitas Sistem	0,771	Reliabel
Kualitas Layanan	0,872	Reliabel
Penggunaan	0,949	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,906	Reliabel
Manfaat Bersih	0,910	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60 dengan demikian semua konsep pengukur untuk masing-masing variabel adalah reliabel.

4.3 Pengujian Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig.	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Informasi	0,309	0,05	Normal
Kualitas Sistem	0,319	0,05	Normal
Kualitas Layanan	0,067	0,05	Normal
Penggunaan	0,066	0,05	Normal
Kepuasan Pengguna	0,069	0,05	Normal
Manfaat Bersih	0,068	0,05	Normal

Hasil dari pengujian normalitas pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Asymp. Sig. yang lebih besar dari 0,05 dengan demikian semua data untuk masing-masing variabel berdistribusi normal.

4.3.2 Uji Multikolinieritas

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas Penggunaan (Y1)

Variabel	VIF	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Informasi	1,055	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Sistem	1,050	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Layanan	1,140	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kepuasan Pengguna	1,177	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Manfaat Bersih	1,104	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Hasil dari pengujian multikolinieritas pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua variabel independent memiliki nilai VIF yang berada diantara nilai 1-10 dengan demikian semua variabel independent terhadap variabel dependent tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas Kepuasan Pengguna (Y2)

Variabel	VIF	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Informasi	1,062	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Sistem	1,044	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Layanan	1,114	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Penggunaan	1,279	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Manfaat Bersih	1,229	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas

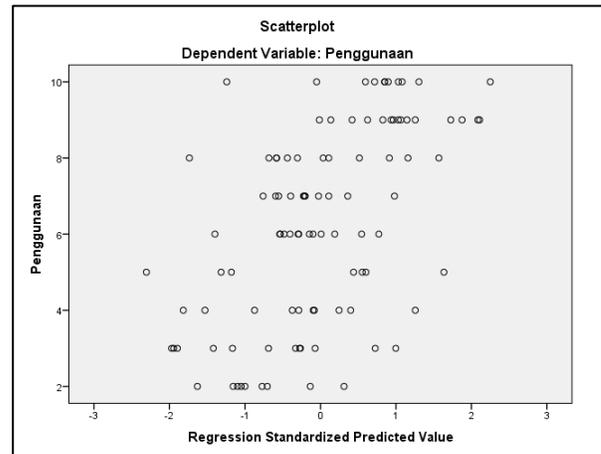
Hasil dari pengujian multikolinieritas pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa semua variabel independent memiliki nilai VIF yang berada diantara nilai 1-10 dengan demikian semua variabel independent terhadap variabel dependent tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas Manfaat Bersih (Y3)

Variabel	VIF	Ketentuan	Keterangan
Penggunaan	1,011	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kepuasan Pengguna	1,011	1-10	Tidak Terjadi Multikolinieritas

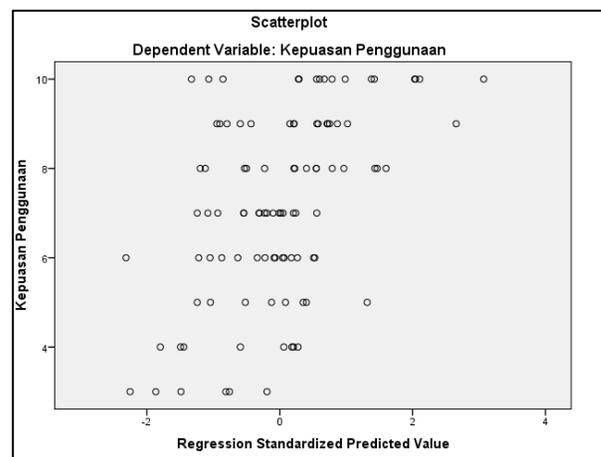
Hasil dari pengujian multikolinieritas pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa semua variabel independent memiliki nilai VIF yang berada diantara nilai 1-10 dengan demikian semua variabel independent terhadap variabel dependent tidak terjadi multikolinieritas.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Penggunaan (Y1)

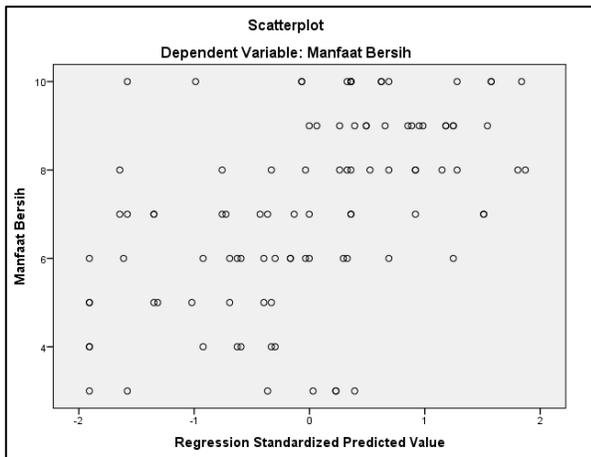
Hasil pengujian heteroskedastisitas pada Gambar 4.1 menunjukkan bahwa semua variabel independent terhadap variabel dependent terlihat bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar 0, penyebaran titik-titik tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Kepuasan Pengguna (Y2)

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada Gambar 4.1 menunjukkan bahwa semua variabel independent terhadap variabel dependent terlihat bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar 0, penyebaran titik-titik tidak

membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Manfaat Bersih (Y3)

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada Gambar 4.1 menunjukkan bahwa semua variabel independent terhadap variabel dependent terlihat bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar 0, penyebaran titik-titik tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4 Pengujian Regresi Linier Berganda

Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Penggunaan (Y1)

Variabel	Koefisien	Probabilitas Signifikan
Constant	-7,249	0,028
Kualitas Informasi	0,215	0,045
Kualitas Sistem	0,040	0,666
Kualitas Layanan	0,288	0,011
Kepuasan Pengguna	0,399	0,001
Manfaat Bersih	0,603	0,000

Hasil pengujian regresi linier berganda pada Tabel 4.10, diperoleh persamaannya regresinya ialah : $Y = -7,249 + 0,215X_1 + 0,040X_2 + 0,288X_3 + 0,399X_4 + 0,603X_5 + e$

Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Kepuasan Pengguna (Y1)

Variabel	Koefisien	Probabilitas Signifikan
Constant	14,380	0,000
Kualitas Informasi	-0,168	0,064
Kualitas Sistem	-0,066	0,395
Kualitas Layanan	-0,279	0,003
Penggunaan	0,285	0,001
Manfaat Bersih	-0,409	0,000

Hasil pengujian regresi linier berganda pada Tabel 4.11, diperoleh persamaannya regresinya ialah : $Y = 14,380 + -0,168X_1 + -0,066X_2 + -0,279X_4 + 0,285X_4 + -0,409X_5 + e$

Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Manfaat Bersih (Y1)

Variabel	Koefisien	Probabilitas Signifikan
Constant	7,211	0,000
Penggunaan	0,360	0,000
Kepuasan Pengguna	-0,324	0,000

Hasil pengujian regresi linier berganda pada Tabel 4.12, diperoleh persamaannya regresinya ialah : $Y = 7,211 + 0,360X_1 + -0,324X_2 + e$

4.5 Pengujian Hipotesis

Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)

No	Hipotesis	Sig	Ketentuan	Keterangan
1	Kualitas Informasi-Penggunaan	0,045	0,05	Diterima
2	Kualitas Informasi-Kepuasan pengguna	0,064	0,05	Ditolak
3	Kualitas Sistem-Penggunaan	0,666	0,05	Ditolak
4	Kualitas Sistem-Kepuasan Pengguna	0,395	0,05	Ditolak
5	Kualitas Layanan-Penggunaan	0,011	0,05	Diterima
6	Kualitas Layanan-Kepuasan Pengguna	0,003	0,05	Diterima
7	Kepuasan Pengguna-Penggunaan	0,001	0,05	Diterima
8	Penggunaan-Kepuasan Pengguna	0,001	0,05	Diterima
9	Penggunaan-Manfaat Bersih	0,000	0,05	Diterima
10	Kepuasan Pengguna-Manfaat Bersih	0,000	0,05	Diterima
11	Manfaat Bersih-Penggunaan	0,000	0,05	Diterima
12	Manfaat Bersih-Kepuasan Pengguna	0,000	0,05	Diterima

- Hasil pengujian hipotesis (uji t) pada Tabel 4.13 ialah :
1. Variabel Kualitas Informasi (X1) dengan probabilitas signifikan 0,045. Maka Hipotesis Diterima.
 2. Variabel Kualitas Sistem (X2) dengan probabilitas signifikan 0,666. Maka Hipotesis Ditolak.
 3. Variabel Kualitas Layanan (X3) dengan probabilitas signifikan 0,011. Maka Hipotesis Diterima.
 4. Variabel Kepuasan Pengguna (X4) dengan probabilitas signifikan 0,001. Maka Hipotesis Diterima.
 5. Variabel Manfaat Bersih (X5) dengan probabilitas signifikan 0,000. Maka Hipotesis Diterima.
 6. Variabel Kualitas Informasi (X1) dengan probabilitas signifikan 0,064. Maka Hipotesis Ditolak.
 7. Variabel Kualitas Sistem (X2) dengan probabilitas signifikan 0,395. Maka Hipotesis Ditolak.
 8. Variabel Kualitas Layanan (X3) dengan probabilitas signifikan 0,003. Maka Hipotesis Diterima.
 9. Variabel Penggunaan (X4) dengan probabilitas signifikan 0,001. Maka Hipotesis Diterima.
 10. Variabel Manfaat Bersih (X5) dengan probabilitas signifikan 0,000. Maka Hipotesis Diterima.
 11. Variabel Penggunaan (X4) dengan probabilitas signifikan 0,000. Maka Hipotesis Diterima.
 12. Variabel Kepuasan Pengguna (X5) dengan probabilitas signifikan 0,000. Maka Hipotesis Diterima.

4.6 Pembahasan

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan model pengukuran DeLone dan McLean dalam mengukur kesuksesan aplikasi go-jek di kota Palembang.

Hasil pengujian karakteristik dari 100 responden menggunakan aplikasi go-jek di Palembang, berdasarkan jenis kelamin ditemukan bahwa jumlah jenis kelamin yang paling banyak yaitu laki-laki dengan jumlah 57 orang dengan persentase 57%, untuk jenis pekerjaan ditemukan bahwa jumlah jenis pekerjaan yang paling banyak

menggunakan aplikasi go-jek yaitu mahasiswa dengan jumlah 47 orang dengan persentase 47%, sedangkan untuk penggunaan layanan yang paling banyak digunakan yaitu go-ride dengan jumlah 56 orang dengan persentase 56%.

Hasil uji hipotesis secara parsial mendapatkan bahwa variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel penggunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi maka semakin meningkat penggunaan. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiana [4], Salim [5], Noviyanti [6].

Pada variabel kualitas informasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kualitas informasi belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliana [7] dan Arifin & Pratolo [8].

Pada variabel kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel penggunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kualitas sistem belum tentu dapat meningkatkan penggunaan. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu *et al.* [9] dan Arifin & Pratolo [8].

Pada variabel kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kualitas sistem belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra [10].

Pada variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka semakin meningkat penggunaan. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiana [4], Salim [5], dan Noviyanti [6].

Pada variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka semakin meningkat kepuasan pengguna. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiana [4], Yuliana [7], Permadi [11], Rahayu *et al.* [9], Noviyanti [6].

Pada variabel kepuasan pengguna mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan pengguna maka semakin meningkat penggunaan. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu *et al.* [9].

Pada variabel penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik penggunaan maka semakin meningkat kepuasan pengguna. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiana [4] dan Salim [5].

Pada variabel penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik penggunaan maka semakin meningkat manfaat bersih. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Salim [5], Rahayu *et al.* [9] dan Noviyanti [6].

Pada variabel kepuasan pengguna mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan pengguna maka semakin meningkat manfaat bersih. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosyadi [12], Permadi [11], Salim [5], Noviyanti [6].

Pada variabel manfaat bersih mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik manfaat bersih maka semakin meningkat penggunaan. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviyanti [6].

Lalu variabel manfaat bersih mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik manfaat bersih maka semakin meningkat kepuasan pengguna. Hipotesis ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviyanti [6].

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkanlah kesimpulan dari penelitian ini, yaitu dari 12 hipotesis yang ada, 9 hipotesis terbukti signifikan hal ini membuat aplikasi go-jek dapat dikategorikan sistem yang baik. Sedangkan 3 hipotesis lainnya tidak signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang ada, yaitu:

1. Kualitas informasi dan kualitas sistem tidak signifikan dengan kepuasan pengguna, yang berarti pengguna aplikasi go-jek di kalangan masyarakat Palembang menganggap kualitas informasi dan kualitas sistem yang ada pada aplikasi go-jek tidak mempengaruhi kepuasan yang mereka harapkan.
2. Kualitas sistem tidak signifikan dengan penggunaan, yang berarti pengguna aplikasi go-jek di kalangan masyarakat Palembang menganggap kualitas sistem tidak menjadi penilaian mereka dalam menggunakan aplikasi go-jek.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Huse, V. D. (2017). *Analisis Kesuksesan Aplikasi Gojek Dari Perspektif Pengguna Masyarakat Surabaya Menggunakan Information System Success Model (ISSM)*. Skripsi. Sistem Informasi. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- [2] Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2015). *Model Delone dan Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan*. Scientific Journal of Informatics, 2(1).
- [3] Lingga, R. A. (2018). *Adaptasi Model Delone Dan Mclean Yang Dimodifikasi Oleh Mcgill Untuk Mengukur Kesuksesan Sistem Informasi Gojek*. Universitas Gadjah Mada Mada.
- [4] Mardiana, D. (2017). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean*. Skripsi. Sistem Informasi. UIN RADEN FATAH PALEMBANG.
- [5] Salim, M. I. (2014). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean Di Smk Muhammadiyah 3 Yogyakarta*. Skripsi. Teknik Informatika. Universitas Negeri Yogyakarta.
- [6] Noviyanti, N. (2017). *Mengukur Kesuksesan Sistem Akuntansi Instansi Basis Akruial (SAIBA) Menggunakan Model Delone & Mclean*. Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas, 2(2), 151-173.

- [7] Yuliana, A. (2016). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perhotelan Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean (Studi Pada Karyawan Hotel Aria Gajayana Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis, 34(1), 73-78.
- [8] Arifin, J. F., & Pratolo, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Keuangan Daerah Terhadap Kepuasan Aparatur Pemerintah Daerah Menggunakan Model Delone Dan Mclean*. Journal of Accounting and Investment, 13(1), 28-34.
- [9] Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., & Putro, Y. (2018). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean*. Indonesian Journal of Information Systems, 1(1), 34-46.
- [10] Putra, D. S. H. (2019). *Penerapan Path Analysis Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Intensitas Penngguna Dengan Metode Delone & Mclean Di RUmah Sakit Paru Jember Tahun 2017*. Jurnal Kesehatan, 5(2), 68-76.
- [11] Permedi, A. (2017). *Pendekatan Model Delone Dan Mclean Dalam Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan*. Skripsi. Akuntansi. Univeristas Lampung.
- [12] Rosyadi, M. I. (2017). *Analisis Kesuksesan Aplikasi Uber Driver Dari Prespektif Pengguna Masyarakat Kota Surabaya Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean*. Skripsi. Sistem Informasi. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

PENULIS



Erwin lahir di Palembang pada tanggal 31 januari tahun 1998. Lulus SMA tahun 2015 di SMA Methodist 3 Palembang, saat ini mahasiswa aktif program studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Tekonlogi, Universitas Katolik Musi Charitas.



Andri Wijaya, S.Kom., M.T.I lahir di Baturaja pada tanggal 9 bulan Juli tahun 1984. Mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada tahun 2006 dari STMIK Global Informatika MDP, kemudian menyelesaikan pendidikan S2 pada tahun 2011 di Universitas Indonesia Fakultas Ilmu Komputer Program Magister Teknologi Informasi, Jakarta, Indonesia. Saat ini bekerja

sebagai Dosen Tetap di Universitas Katolik Musi Charitas, Fakultas Sains dan Teknologi pada program studi Sistem Informasi dan koordinator Jurnal Sistem Informasi (JuSiTik). Adapun bidang keahlian saat ini adalah Analisis Perancangan Sistem Informasi dan Audit Sistem Informasi.