

Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi Danareksa Online Next Generation dengan Model Kesuksesan Delone & McLean dan End User Computing Satisfaction

Rifqi Rasendriya Firmansyah¹, Dwi Fatrianto Suyatno²
^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya
rifqi.17051214023@mhs.unesa.ac.id
dwifatrianto@unesa.ac.id

Abstrak— Danareksa ialah perusahaan sekuritas di Indonesia yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan nasabah mereka dalam berinvestasi, yaitu dengan membuat D'One Next-G atau Danareksa Online Next Generation. Aplikasi tersebut dapat diakses melalui desktop maupun mobile karena tersedia di playstore untuk android maupun app store untuk iPhone. Dengan aplikasi ini, pengguna dibantu agar dapat memilih keputusan terbaik dalam berinvestasi. Kepuasan pengguna adalah salah satu prioritas utama dalam mengembangkan aplikasi. Delone & McLean melalui penelitian yang mereka adakan berpendapat bahwa dikatakan jika kepuasan pengguna secara umum diketahui sebagai tolak ukur terpenting keberhasilan suatu sistem. Metode Delone & McLean mengukur kepuasan pengguna berdasarkan penilaian pada sistem terkait kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, dan net benefit. Selain metode Delone & McLean, terdapat juga metode lain untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna, dan salah satunya adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). Metodologi yang dikembangkan Doll & Torkzadeh(1988) ini tersusun dari beberapa variabel, yakni isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, serta efisiensi waktu dari sistem. Guna mengukur kepuasan pengguna aplikasi D'One Next-G, penelitian ini akan mengaplikasikan model kesuksesan Delone & McLean dan metode EUCS. Penelitian ini akan mengungkap level kepuasan pengguna dan memperoleh informasi yang berguna untuk pihak Danareksa dalam pengembangan aplikasi D'One Next-G.

Kata Kunci— Kepuasan Pengguna, Aplikasi D'One Next-G, Model Kesuksesan Delone & McLean, End User Computing Satisfaction (EUCS).

I. PENDAHULUAN

Layanan Danareksa Group meliputi investasi langsung pada perusahaan tertutup baik melalui instrumen ekuitas, mezzanine maupun hutang; Pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja dan pembiayaan multiguna; reksa dana, pengelolaan dana pihak ketiga, pengelolaan Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK-EBA); Penjamin emisi efek saham, Penjamin emisi efek surat utang, Penasihat Keuangan,

Perantara perdagangan efek saham, Perantara perdagangan efek surat utang, Riset saham, Riset surat hutang; Riset Ekonomi Makro serta interbank switching [1].

Aplikasi yang Danareksa buat agar para nasabah dapat melakukan investasi secara online adalah D'One Next-G atau Danareksa Online Next Generation. Aplikasi tersebut dapat diakses melalui desktop maupun mobile karena tersedia di playstore untuk android maupun app store untuk iPhone. Dengan aplikasi ini, pengguna dibantu agar dapat memilih keputusan terbaik dalam berinvestasi.

Kepuasan pengguna adalah salah satu prioritas utama dalam mengembangkan aplikasi. Kepuasan pengguna kerap diketahui selaku tolak ukur esensial bagi suksesnya sebuah sistem [2]. Metode Delone & McLean mengukur kepuasan pengguna berdasarkan penilaian pada sistem terkait kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, serta manfaat bersih.

Selain Delone & McLean, diketahui pula bermacam-macam metode guna menganalisis tingkat kepuasan pengguna. End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah salah satu metode lain yang dapat digunakan. Metode ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998). Sama halnya dengan metode Delone & McLean, EUCS tersusun dari beberapa variabel, yaitu isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu dari sistem.

Guna mengukur kepuasan pengguna aplikasi D'One Next-G, peneliti akan mengimplementasikan model kesuksesan (Delone & McLean, 2003) yang telah melalui pengembangan dari versi lamanya (Delone & McLean, 1992) dan metode EUCS (Doll & Torkzadeh, 1998). Dengan begitu tingkat kepuasan pengguna dapat dianalisis dan informasi yang berguna untuk pihak Danareksa dalam pengembangan aplikasi D'One Next-G bisa didapatkan.

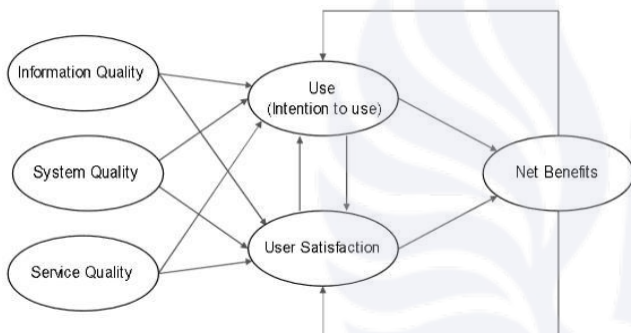
II. METODOLOGI

A. Metode Penelitian

Metode yang akan diterapkan pada penelitian ini ialah Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean yang akan dimodifikasi menggunakan variabel dari End User Computing Satisfaction (EUCS).

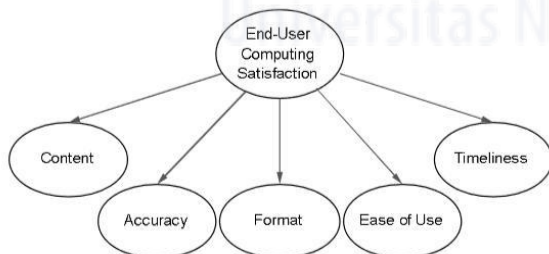
Model Delone & McLean adalah model pengukuran yang berfungsi sebagai pengukur kesuksesan sistem Informasi. Model ini melambangkan keterkaitan dari enam pengukuran

kesuksesan sistem informasi yang terdiri atas kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dampak individual, serta dampak organisasional (Delone & McLean, 1992). Pada tahun 2003 Delone dan McLean membenahi serta mengembangkan model kesuksesan SI (*Updated D&M IS Success Model*) dengan adisi variabel-variabel baru yang menjadi dimensi baru dari model kesuksesan SI, yaitu kualitas layanan, minat memakai selaku variabel alternatif pemakaian, serta mengkombinasikan variabel dampak individual juga organisasional menjadi dampak tunggal atau kategori manfaat yang disebut manfaat bersih (*net benefit*) (Delone & McLean, 2013, 2016). Pengembangan ini bertujuan agar problem-problem baru di bidang manajemen dapat diatasi. Penelitian ini memakai empat variabel dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, yakni kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).



Gbr. 1 Updated Delone & McLean Model

End User Computing Satisfaction dikemukakan oleh Doll & Torkzadeh. Taherzadeh & Doll dalam (Hariyanti & Purwanti, 2017) menjelaskan mengukur tingkat kepuasan pemakai diperlukan lima faktor yang berperan sebagai representasi dari kepuasan pemakai. Lima faktor tersebut adalah: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), serta ketepatan waktu (*timeliness*).



Gbr. 2 Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Penelitian ini memanfaatkan metode Delone & McLean sebagai pengukur kepuasan pengguna berdasarkan *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan), *use* (penggunaan), dan *net benefit*, yang digabungkan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mengukur kepuasan pengguna dengan menilai isi, akurasi,

format, kemudahan penggunaan, dan efisiensi waktu dari sistem.

B. Tahapan Penelitian

Peneliti akan melangsungkan penelitian dengan mengikuti tahapan yang sudah dirancang sebelumnya agar penelitian dapat berjalan sesuai rencana. Alur penelitian ditunjukkan pada gambar 1.

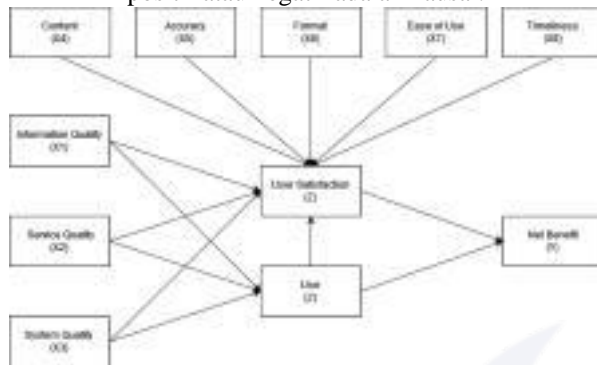


Gbr 3. Alur Penelitian

Berikut eksplanasi dari tiap-tiap tahap pada alur penelitian yang ditampilkan pada gambar 1;

- 1) *Identifikasi Masalah*: Tahap di mana masalah yang ingin diteliti akan diidentifikasi dengan tujuan memperoleh hasil akhir yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini dibuat karena peneliti melihat adanya *mixed reviews* pada kolom ulasan aplikasi D'One Next-G. Penelitian ini akan menganalisis kepuasan pengguna D'One Next-G dapat sehingga pembuat sistem mendapat acuan untuk pembaharuan dan perbaikan aplikasi di masa depan.
- 2) *Studi Literatur*: Pada tahap ini literatur pendahulu seperti jurnal dan laporan penelitian terdahulu akan dipelajari oleh peneliti agar diperoleh referensi penunjang penelitian.
- 3) *Penentuan Metode*: Penentuan metode didasarkan pada permasalahan penelitian. Metode kuantitatif dengan model kesuksesan Delone & McLean dan EUCS akan diterapkan untuk penelitian ini.
- 4) *Pembuatan Model Konseptual*: Pembuatan model konseptual yang memetakan hubungan antar-variabel dengan grafik. Model konseptual dibuat melalui integrasi kelima variabel yang dimiliki *End User Computing Satisfaction* pada model Delone & McLean yang telah dimodifikasi dengan perubahan sebagai berikut :
 - a. Penggunaan (*use*) serta Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) saling berkaitan. *Use* perlu mendahului *user satisfaction* selaku prosedur. Namun, pengalaman positif karena Penggunaan akan membuat Kepuasan Pengguna lebih besar selaku kausal.
 - b. Pengaruh manfaat bersih terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dikeluarkan agar kerumitan berlebih pada model dapat dihindari.

- c. Model yang diperbarui bertujuan untuk menunjukkan hubungan yang diusulkan oleh dimensi keberhasilan dalam proses. Namun, itu juga tidak berarti hubungan positif atau negatif adalah kausal.



Gbr 4. Model Konseptual

- 5) **Penyusunan Hipotesis:** Pada tahap ini peneliti membuat hipotesis yang akan menjadi kerangka analisis penelitian. Hipotesis yang dibuat ada 14 hipotesis.
- H1: Diduga variabel *information quality* memengaruhi *use*
 - H2: Diduga variabel *information quality* memengaruhi *user satisfaction*
 - H3: Diduga variabel *service quality* memengaruhi *use*
 - H4: Diduga variabel *service quality* memengaruhi *user satisfaction*
 - H5: Diduga variabel *system quality* memengaruhi *use*
 - H6: Diduga variabel *system quality* memengaruhi *user satisfaction*
 - H7: Diduga variabel *use* mempengaruhi *user satisfaction*
 - H8: Diduga variabel *use* memengaruhi *net benefit*
 - H9: Diduga variabel *user satisfaction* memengaruhi *net benefit*
 - H10: Diduga variabel *content* memengaruhi *user satisfaction*
 - H11: Diduga variabel *accuracy* memengaruhi *user satisfaction*
 - H12: Diduga variabel *format* memengaruhi *user satisfaction*
 - H13: Diduga variabel *ease of use* memengaruhi *user satisfaction*
 - H14: Diduga variabel *timeliness* memengaruhi *user satisfaction*
- 6) **Penyusunan Kuesioner:** Tahap di mana peneliti membuat pertanyaan-pertanyaan yang didasarkan pada teori atau model kesuksesan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan maksud untuk memperoleh data mengenai kepuasan pengguna aplikasi D'One Next-G. Jumlah responden yang dibutuhkan pada penelitian ini akan ditentukan melalui teori Hair (2015), yaitu mengalikan jumlah indikator dengan skala 5-10 dan hasilnya adalah total sampel yang dibutuhkan. Jumlah pertanyaan Delone & McLean adalah 14, sehingga diperlukan 70 ($14 \times 5 = 70$)

sampel, sementara untuk EUCS dengan 12 pertanyaan membutuhkan 60 ($12 \times 5 = 60$) sampel, sehingga responden minimal yang dibutuhkan adalah 130. Penelitian ini memakai skala likert untuk skala ukurnya.

TABEL I
 SKALA LIKERT

| Pilihan Jawaban | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Netral | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

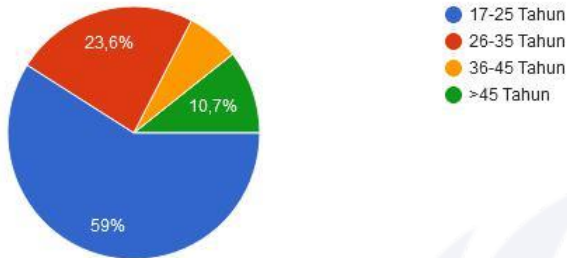
- 7) **Penyebaran Kuesioner:** Tahap di mana peneliti mengedarkan kuesioner yang telah disusun secara daring yakni dengan *Google Form*. Peneliti menggunakan metode *snowball sampling* yang mana peneliti meminta para pegawai Danareksa untuk mengisi kuesioner dan menyebarkannya pada klien-klien Danareksa yang menggunakan aplikasi D'One Next-G. Klien-klien yang telah mengisi juga menyebarkan kuesioner pada sesama klien yang belum mengisi.
- 8) **Pengumpulan Data:** Tahap di mana peneliti mengolah hasil kuesioner menjadi data dan ditabulasi.
- 9) **Analisis Hasil dan Evaluasi:** Tahap di mana peneliti akan melakukan menganalisis data dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Tahapan menggunakan SmartPLS 3 adalah sebagai berikut:
- Sediakan data kuesioner dalam bentuk *spreadsheet* dan simpan dalam format *.csv (delimited comma)*
 - Impor data kuesioner yang akan digunakan ke aplikasi SmartPLS 3
 - Gambar model penelitian menggunakan model konseptual sebagai acuan dengan memakai variabel dan indikator yang sudah ditentukan.
 - Sambungkan variabel-variabel yang ada sesuai model konseptual yang telah dirancang
 - Lakukan uji *outer model* dengan menekan ikon *calculate*, lalu klik *PLS Algorithm*, kemudian cek hasil kalkulasi yang berisi nilai *cronbach alpha*, *composite reliability*, *AVE*, dan *cross loading*.
 - Lakukan uji *inner model* dengan menekan ikon *calculate*, lalu *Bootstrapping*, kemudian cek hasil kalkulasi yang berisi nilai *r-square* dan *path coefficient*.
- 10) **Penarikan Kesimpulan:** Tahap terakhir penelitian. Hasil dari analisis dan evaluasi akan ditentukan diterima atau ditolaknyanya hipotesis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

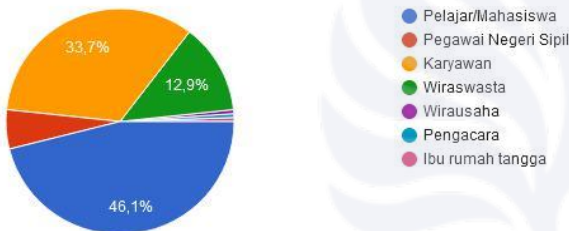
Didasarkan pada hasil data sebaran kuesioner, responden penelitian ini bertotal 177 orang dengan ciri-ciri sebagai berikut :

1) Karakteristik Berdasarkan Usia



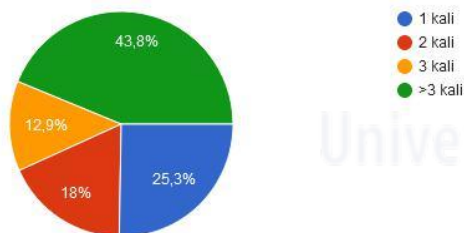
Gbr.5 Diagram Pai Usia Responden

2) Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan



Gbr.6 Diagram Pai Jenis Pekerjaan

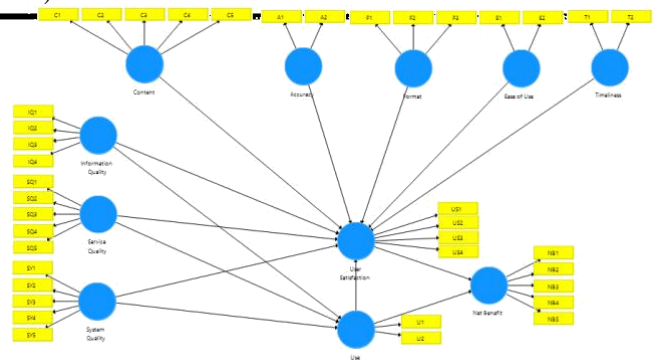
3) Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pemakaian 12 Bulan Terakhir



Gbr.7 Diagram Pai Pemakaian 12 Bulan Terakhir Responden

B. Model Pengukuran

Model pengukuran ialah model yang memiliki fungsi untuk mendefinisikan hubungan antara instrumen pengukuran dengan konstruk-konstruk yang disusun untuk dilakukan pengukuran [5].



Gbr.8 Hasil Model Penelitian

1) Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Data yang diukur bisa dinyatakan valid apabila *loading factor* menunjukkan nilai $\geq 0,7$. Nilai average variance extracted (AVE) harus $>0,5$ [8].

TABEL II
 MODEL PENGUKURAN

| Variabel | Indikator | Outer Loading |
|------------------------------------------|-----------|---------------|
| Information Quality (Kualitas Informasi) | IQ1 | 0.8 |
| | IQ2 | 0.85 |
| | IQ3 | 0.78 |
| | IQ4 | 0.81 |
| Service Quality (Kualitas Pelayanan) | SQ1 | 0.8 |
| | SQ2 | 0.8 |
| | SQ3 | 0.75 |
| | SQ4 | 0.81 |
| | SQ5 | 0.73 |
| System Quality (Kualitas Sistem) | SY1 | 0.84 |
| | SY2 | 0.82 |
| | SY3 | 0.84 |

| | | |
|------------------------------------------|-----|------|
| | SY4 | 0.84 |
| | SY5 | 0.75 |
| Use (Penggunaan) | U1 | 0.89 |
| | U2 | 0.93 |
| User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) | US1 | 0.78 |
| | US2 | 0.85 |
| | US3 | 0.81 |
| | US4 | 0.86 |
| Content (Konten) | C1 | 0.75 |
| | C2 | 0.78 |
| | C3 | 0.84 |
| | C4 | 0.81 |
| | C5 | 0.76 |
| Accuracy (Akurasi) | A1 | 0.89 |
| | A2 | 0.93 |
| Format (Format) | F1 | 0.81 |
| | F2 | 0.83 |
| | F3 | 0.72 |
| Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) | EU1 | 0.88 |
| | EU2 | 0.9 |

| | | |
|---------------------------------|----|------|
| Timeliness (Ketepatan Waktu) | T1 | 0.88 |
| | T2 | 0.88 |

Tabel 3 menunjukkan perhitungan *loading faktor*, dan terlihat bahwa seluruh indikator dianggap sah dengan nilai $\geq 0,7$. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) seluruh variabel penelitian harus $\geq 0,5$ agar memenuhi kriteria validitas konvergen.

2) Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant Validity indikator-indikator tersebut ditunjukkan dengan membandingkan nilai akar AVE setiap konstruk dengan nilai akar konstruk lainnya. [9]

TABEL
DISCRIMINANT VALIDITY

III

| Konstruk | IQ | SQ | SEQ | U | EUS |
|----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| IQ | 0.8561 | 0.4904 | 0.5035 | 0.0000 | 0.6215 |
| SY | 0.4904 | 0.7965 | 0.0000 | 0.0000 | 0.6343 |
| SQ | 0.5053 | 0.6599 | 0.7319 | 0.0000 | 0.6941 |
| U | 0.5832 | 0.0000 | 0.0000 | 0.8721 | 0.6686 |
| US | 0.6215 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 | 0.7873 |

Bagian yang disorot dalam huruf tebal adalah asal AVE. Nilai akar AVE > korelasi dari konstruk dengan komponen lainnya, hingga menunjukkan validitas diskriminan sangat baik.

3) Reliabilitas (*Reliability*)

Penelitian ini menguji ketergantungan data dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite dependability*. Skor *Cronbach's Alpha* di atas 0,6 diperbolehkan [6] [7]. Keandalan komposit harus melebihi 0,7, namun 0,6 bisa diterima. (Hair et al, 2008).

TABEL IV
NILAI CRONBACH'S ALPHA, COMPOSITE RELIABILITY, DAN AVE

| Variabel | Cronbach's Alpha | Composite Reliability | AVE |
|----------|------------------|-----------------------|------|
| IQ | 0.7 | 0.84 | 0.81 |
| SQ | 0.76 | 0.86 | 0.67 |
| SY | 0.7 | 0.83 | 0.55 |
| U | 0.7 | 0.86 | 0.82 |
| US | 0.82 | 0.88 | 0.61 |

| | | | |
|---|------|------|------|
| C | 0.84 | 0.89 | 0.67 |
| A | 0.7 | 0.86 | 0.77 |
| F | 0.71 | 0.89 | 0.8 |
| E | 0.73 | 0.88 | 0.79 |
| T | 0.72 | 0.88 | 0.86 |

Semua indikator disebut reliabel dengan nilai *composite reliability* $\geq 0,7$. Bisa disimpulkan semua variabel memiliki reliabilitas yang bagus. Karena setiap indikator penelitian memiliki korelasi yang rendah dengan variabel laten lain dibandingkan dengan variabel laten sendiri, nilai *discriminant validity* yang diperoleh dari *cross loading* pada indikator tersebut tinggi.

C. Model Struktural

Salah satu cara untuk mengetahui variabel laten independen mana yang mempengaruhi nilai variabel laten dependen lainnya adalah dengan menggunakan model struktural yang disebut juga *inner model*. [5].

1) Nilai Koefisiensi Determinasi

Nilai R^2 yang tinggi menunjukkan bahwa model penelitian yang ditawarkan mempunyai model prediksi yang baik.. Nilai R^2 pada variabel *user satisfaction* adalah 0.798 dan *Use* 0.572. Nilai koefisiensi dianggap baik karena nilainya ada di atas 0.5.

2) Nilai T-Statistics dan P-Values Hipotesis

Signifikansi koefisien jalur dikonfirmasi pada nilai t-statistik $\geq 1,96$ melalui *bootstrapping*, menunjukkan hubungan yang bermakna [8]. Nilai-P menunjukkan korelasi positif atau negatif. Korelasi positif berarti hubungan antar variabel mempunyai dampak positif, sedangkan korelasi negatif berarti tidak.

TABEL V
NILAI T-STATISTICS DAN P-VALUE HIPOTESIS

| | Hubungan Variabel | T-statistics | P-Value | Keterangan |
|----|-------------------|--------------|---------|------------------|
| H1 | IQ-US | 0.589 | 0.556 | Tidak Signifikan |
| H2 | IQ-U | 2.686 | 0.007 | Signifikan |
| H3 | SQ-US | 0.782 | 0.729 | Tidak Signifikan |
| H4 | SQ-U | 1.61 | 0.106 | Tidak Signifikan |
| H5 | SY-US | 0.347 | 0.443 | Tidak Signifikan |
| H6 | SY-U | 3.027 | 0.003 | Signifikan |

| | | | | |
|-----|-------|-------|-------|------------------|
| H7 | US-NB | 1.828 | 0.48 | Tidak Signifikan |
| H8 | U-NB | 2.771 | 0.006 | Signifikan |
| H9 | U-US | 0.101 | 0.986 | Tidak Signifikan |
| H10 | C-US | 2.362 | 0.01 | Signifikan |
| H11 | A-US | 0.727 | 0.467 | Tidak Signifikan |
| H12 | F-US | 0.444 | 0.658 | Tidak Signifikan |
| H13 | E-US | 0.218 | 0.828 | Tidak Signifikan |
| H14 | T-US | 0.884 | 0.377 | Tidak Signifikan |

Keenam hipotesis tersebut dianggap dapat diterima karena berdasarkan tabel 6, lima diantaranya mempunyai pengaruh positif dan substansial (*t-statistics* $> 1,96$ dan *p-value* $\leq 0,05$). Hipotesis yang tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan dan tidak mencapai *t-statistics* 1,96 atau lebih dibuang karena hanya ada satu hipotesis. Salah satu hipotesis ditolak karena tidak mempunyai pengaruh positif yang signifikan dan tidak mencapai nilai *t-statistics* $\geq 1,96$..

D. Uji Hipotesis

H1 : Diduga variabel *information quality* mempengaruhi *user satisfaction* – **ditolak**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 0,589 tidak memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya ditolak, menunjukkan *content* (C) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (US).

H2 : Diduga variabel *information quality* mempengaruhi *use* – **diterima**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 2,686 memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya diterima, menunjukkan *information quality* (IQ) mempunyai pengaruh signifikan terhadap *use* (U).

H3 : Diduga variabel *service quality* mempengaruhi *user satisfaction* – **ditolak**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 0,782 tidak memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya ditolak, menunjukkan *service quality* (SQ) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap *user computing satisfaction* (US).

H4 : Diduga variabel *service quality* mempengaruhi *use* – **ditolak**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 1,61 tidak memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya ditolak, menunjukkan *service quality* (SQ) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap *use* (U).

H5 : Diduga variabel *system quality* mempengaruhi *user satisfaction* – **ditolak**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 0,347 tidak memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya ditolak, menunjukkan *system quality* (SY) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap *user satisfaction* (US).

H6 : Diduga variabel *system quality* mempengaruhi *use* – **diterima**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 3,027 memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya diterima, menunjukkan *system quality* (SY) mempunyai pengaruh signifikan terhadap *use* (U).

H7 : Diduga variabel *user satisfaction* mempengaruhi *net benefit* – **ditolak**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 1,828 tidak memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya ditolak, menunjukkan *system quality* (SY) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap *use* (U).

H8 : Diduga variabel *use* mempengaruhi *net benefit* - **diterima**

Hasil uji-t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 2,771 memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya diterima, menunjukkan *use* (U) mempunyai pengaruh signifikan terhadap *net benefit* (NB).

H9 : Diduga variabel *use* mempengaruhi *user satisfaction* – **ditolak**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 0,101 tidak memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya ditolak, menunjukkan *use* (U) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap *user satisfaction* (US).

H10 : Diduga variabel *content* mempengaruhi *user satisfaction* – **diterima**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 2,362 memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya diterima, menunjukkan *content* (C) mempunyai pengaruh signifikan terhadap *end-user computing satisfaction* (US).

H11 : Diduga variabel *accuracy* mempengaruhi *user satisfaction* - **ditolak**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 0,727 tidak memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya ditolak, menunjukkan *accuracy* (A) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap *user satisfaction* (US).

H12 : Diduga variabel *format* mempengaruhi *user satisfaction* – **ditolak**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 0,444 tidak memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga

asosiasinya ditolak, menunjukkan *format* (F) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap *user computing satisfaction* (US).

H13 : Diduga variabel *ease of use* mempengaruhi *user satisfaction* – **ditolak**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 0,218 tidak memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya ditolak, menunjukkan *ease of use* (EU) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap *user satisfaction* (US).

H14 : Diduga variabel *timeliness* mempengaruhi *end-user computing satisfaction* - **ditolak**

Hasil *output* uji t analisis model struktural pada tabel 5 sebesar 0,884 tidak memenuhi kriteria uji $t \geq 1,96$ sehingga asosiasinya ditolak, menunjukkan *timeliness* (T) mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap *user satisfaction* (US).

III. KESIMPULAN

Mengacu pada hasil analisis data, bisa disimpulkan bahwa :

- 1) Dari 6 (enam) hipotesis yang diajukan, dalam cakupan variabel indikator Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean, 1 (satu) hipotesis diterima dan 5 (lima) hipotesis ditolak. Dinyatakan kualitas informasi berdampak signifikan atas penggunaan tetapi tidak berdampak signifikan atas kepuasan pengguna, sementara kualitas pelayanan dan kualitas sistem terbukti tidak signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Responden juga berpendapat bahwa jaminan, daya tanggap, fleksibilitas, dan keandalan aplikasi tidak begitu baik. Aplikasi juga dianggap tidak mudah untuk dioperasikan.
- 2) Dari 5 (lima) hipotesis yang diajukan dalam cakupan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), 4 (empat) hipotesis ditolak dan 1 (satu) hipotesis diterima. Dinyatakan aplikasi D'One Next-G mempunyai *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang tidak signifikan atas kepuasan pengguna, sementara *content* berpengaruh signifikan atas kepuasan pengguna akhir. Hal ini disebabkan karena responden berpendapat bahwa aplikasi hanya memiliki isi yang komplis, jelas, dan sesuai, namun navigasi kurang akurat, tidak mudah untuk dioperasikan, berpenampilan kurang estetik, dan kurang tepat dalam menampilkan informasi rekam data terbaru.
- 3) Penggunaan dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan atas *net benefit*. Hal ini menunjukkan kepuasan pengguna dan pola navigasi maupun kebiasaan pengguna dalam menggunakan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas keputusan, produktivitas, pembelajaran, serta kegunaan aplikasi Danareksa Online Next Generation

IV. SARAN

A. Saran untuk D'One Next-G

Diharapkan tim pengembang D'One Next-G dapat meningkatkan kualitas aplikasi terutama dalam penyampaian

informasi agar lebih mudah dipahami dan keringkasan informasi agar kepuasan pengguna aplikasi akhir meningkat.

B. Saran untuk peneliti Berikutnya

Diharapkan untuk menambah indikator agar hubungan antar variabel memiliki probabilitas valid dan reliabel yang lebih besar sehingga dapat menghindari penghapusan indikator.

V. REFERENSI

- [1] <https://www.danareksa.co.id/layanannya/>, tanggal akses: 2 Januari 2022.
- [2] DeLone, William & McLean, Ephraim. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*. 3. 60-95. 10.1287/isre.3.1.60.
- [3] Hariyanti, E., & Purwanti, E. (2017). Pengukuran E-Learning Readiness Untuk Mendukung Keberhasilan Pengembangan E-Learning (Studi Kasus : Fst-Universitas Airlangga), (August).
- [4] Peter B. Seddon, "A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success", *Information Systems Research*, vol. 8, no. 3, pp. 240-253, September 1997
- [5] J. Sarwono, "Pengertian Dasar Structural Equation Modelling (SEM)," no. September, 2014.
- [6] Van Griethuijsen, Ralf ALF, et al. "Global patterns in students' views of science and interest in science". *Research in science education* 45.4 (2015): 581-603.
- [7] Taber, Keith S. "The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education". *Research in science education* 48.6 (2018): 1273-1296.
- [8] Ghozali, I., & Latan, H. 2015. "Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 (2nd ed.)". Universitas Diponegoro. Semarang
- [9] Joe F. Hair, Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt, "PLS-SEM: Indeed A Silver Bullet", *Journal of Marketing Theory and Practice*, vol. 19, no. 2, pp. 139-151, 2011.

