

# Kesuksesan Aplikasi Kredivo Berdasarkan Information System Success Model (ISSM)

*By* Abidin Abidin

## **Kesuksesan Aplikasi Kredivo Berdasarkan *Information System Success Model (ISSM)***

**Abidin<sup>1</sup>**

**Novia Syafa'a Zahra<sup>2</sup>**

**Abdul Yusuf<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Manajemen, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

<sup>1</sup>Penulis koresponden: [2010631020048@student.unsika.ac.id](mailto:2010631020048@student.unsika.ac.id)

**Abstract.** *In this digital era, the implementation of information systems in various areas of life continues to increase. Information system implementations need to be evaluated for their success. Delone and Mclean have developed an information system success model as a framework for measuring the success level of information systems. The purpose of this research is to conduct a thorough analysis, increase knowledge regarding the ISS Model, and find out its relevance as a research basis on the Kredivo FinTech platform. This analysis is carried out based on an in-depth review of various reliable reference sources. The results of this study indicate that the use and the user satisfaction variables have a significant effect on the net benefit.*

**Keyword:** *Information System Success Model; Delone & Mclean Model; Dimension & Indicator ISS Model; Theory evolution; Review Literature.*

**Abstrak.** Pada era digital saat ini, implementasi sistem informasi terus mengalami peningkatan dalam berbagai aspek kehidupan. Penerapan sistem informasi perlu dilakukan evaluasi pada penerapannya. Delone dan Mclean mengembangkan sebuah model *information system success* sebagai kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan sebuah sistem informasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis menyeluruh, menambah pengetahuan terkait Model ISS, serta mengetahui relevansi sebagai dasar penelitian pada *platform FinTech* Kredivo. Analisis ini dilakukan berdasarkan tinjauan mendalam dari berbagai sumber referensi yang terpercaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *use* dan *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*.

**Kata kunci:** *Information system success model; Model Delone & Mclean; Dimensi & Indikator model ISS; Evolusi teori; Kajian literatur.*

### **LATAR BELAKANG**

Dewasa ini, tingkat pertumbuhan penggunaan sistem informasi sangat tinggi. Hal ini terjadi sejalan dengan pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia, terlebih lagi ketika pandemi Covid-19 menyerang. Pembatasan aktivitas masyarakat seakan mendukung Indonesia untuk melakukan dan beradaptasi dengan digitalisasi. Pada bulan Maret 2021, Indonesia menduduki peringkat ketiga pengguna internet terbanyak di Asia dengan jumlah mencapai 212,35 juta orang (Kusnandar, 2021). Pertumbuhan penggunaan internet berpengaruh pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah dunia usaha. Menyadari bahwa persaingan semakin ketat, para pelaku usaha dengan cepat merespon melalui strategi perubahan konsep bisnis dari model konvensional atau *offline* menjadi model digital atau *online*. Era digital merupakan tantangan yang perlu diubah menjadi peluang, karena era tersebut memiliki lebih banyak fleksibilitas dan fungsionalitas dalam beberapa aspek (Kudinska & Romanova, 2017).

Sektor keuangan menjadi salah satu sektor usaha yang turut memanfaatkan peluang pertumbuhan internet ini. Sektor keuangan terus berupaya melakukan perubahan secara signifikan pada proses bisnisnya, salah satunya adalah dengan melakukan digitalisasi. Perubahan ini menuju bentuk atau model *financial technology (FinTech)*. Kehadiran *FinTech* mendapatkan respon antusias yang tinggi oleh masyarakat Indonesia, karena *FinTech* dianggap dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi keuangan. Selain itu, perkembangan ekosistem *FinTech* juga didukung oleh regulasi yang sangat baik dalam menyikapi dinamika perkembangan digital. Hasilnya, kepercayaan masyarakat pun meningkat seiring dengan adanya jaminan keamanan atas data dan transaksi yang dilakukan.

P2P *Lending* menjadi salah satu jenis *FinTech* yang paling banyak diminati. P2P *Lending* merupakan jenis *FinTech* dengan perkembangan paling pesat di antara berbagai jenis *FinTech* lainnya. Penyaluran pinjaman P2P kepada individu atau bisnis tercatat sebesar 40%, sedangkan perkembangan terbesar kedua terdapat pada jenis *FinTech* pembayaran (*digital payments*) sebesar 34% (Jayani, 2019). Pada tahun 2021, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) mencatat *outstanding* pembiayaan *FinTech* dengan jenis P2P *Lending* pada November 2021 yang bertumbuh sebanyak 106,6% atau meningkat Rp1,2 triliun dalam perhitungan tahunan (Lavinda, 2021). Hal ini menandakan bahwa pengguna layanan P2P *Lending* mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Salah satu contoh *platform* yang menggunakan jenis P2P *Lending* yang cukup populer di Indonesia adalah Kredivo. Kredivo didirikan oleh PT Finance Digital Indonesia pada tahun 2016 dan telah terdaftar di OJK. Kredivo menyediakan layanan berbelanja *online* dengan metode pembayaran secara kredit atau dengan angsuran tanpa menggunakan kartu kredit, serta menyediakan dana pinjaman. Berbagai fitur yang terdapat pada sistem informasi aplikasi Kredivo seakan menjadi strategi bagi perusahaan untuk memberikan kesan baik bagi para penggunanya.

Keberhasilan proses digitalisasi sangat berkaitan erat dengan kesuksesan sebuah sistem informasi. Saat ini, sistem informasi telah menjadi agen pembangunan bagi individu maupun organisasi, serta memiliki dampak yang sangat luas bagi berbagai aspek kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, implementasi sistem informasi (SI) tersebut perlu dievaluasi keberhasilannya. Mengukur keberhasilan atau efektivitas sistem informasi merupakan hal penting untuk mengetahui nilai SI, tindakan manajemen, dan efisiensi SI yang digunakan (Lazaroni, 2017). Banyak penelitian berusaha untuk menyampaikan pandangan dengan mengirimkan berbagai variabel kunci guna mengukur keberhasilan SI, sehingga Delone dan Mclean mengembangkan suatu model

yang dinamakan *Information System Success Model (ISSM)* pada tahun 1992 (Delone & Mclean, 1992). Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan atau kesuksesan aplikasi Kredivo berdasarkan *Information System Success Model*.

## KAJIAN TEORITIS

### *Information System Success Model (ISSM)*

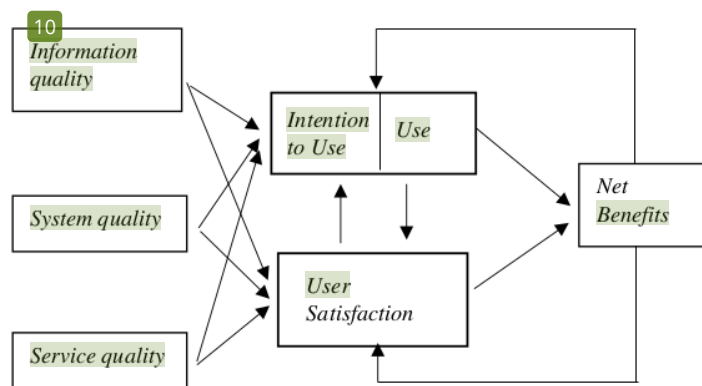
Sistem informasi diartikan sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan dan memiliki kemampuan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, serta mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Wahyuni, 2011). Sistem informasi juga diartikan sebagai kumpulan dari berbagai subsistem, baik fisik atau pun non-fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna (Susanto, 2017). Dari kedua pengertian tersebut, sistem informasi merupakan sistem dalam suatu organisasi yang mengatur kebutuhan pemrosesan transaksi sehari-hari, dan mendukung tugas-tugas administrasi organisasi, serta memfasilitasi penyediaan laporan yang diperlukan. Peran sistem informasi dalam suatu organisasi tidak diragukan lagi, dan dukungannya dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi.

Penerapan sistem informasi perlu dievaluasi keberhasilannya untuk mengetahui manfaat yang didapatkan. Banyak peneliti<sup>12</sup> berusaha untuk mengungkap variabel yang digunakan guna mengukur kesuksesan sistem informasi tersebut. Pada tahun 1992, Delone dan Mclean memperkenalkan sebuah model sebagai kerangka kerja untuk menilai keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi. Model tersebut dikenal sebagai *Information System Success Model (ISSM)* (Delone & Mclean, 1992). *Information system success model* merupakan sebuah teori yang terbentuk<sup>7</sup> dari komponen yang saling terikat dan independen. Komponen tersebut terdiri atas *system quality, information quality, use, user satisfaction, individual impact, dan organizational impact*. Dengan mempelajari interaksi dari setiap komponen itu sendiri, maka keberhasilan sebuah sistem informasi dapat dicapai (Delone & Mclean, 1992).

*Information system success model* yang biasa disebut juga sebagai model Delone & Mclean merupakan sebuah teori untuk mengukur kinerja sebuah sistem informasi. ISSM ini memiliki enam dimensi variabel yang telah mengalami perubahan. Perubahan<sup>11</sup> tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi dipertimbangkan oleh faktor kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang dapat berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dan mengarah kepada *net benefit* (Alshargabi et al.<sup>10</sup>, 2021). Model ISSM juga dipandang sebagai teori yang menjelaskan bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keinginan dan kepuasan pengguna (Valdés-cuervo et al., 2022). Model Delone & Mclean ini dapat diartikan juga sebagai sebuah kepentingan untuk mengetahui nilai dan efisiensi dan tindakan manajemen dari sistem informasi yang diimplementasikan. Penilaian tersebut didasari oleh variabel yang saling mempengaruhi terhadap kesuksesan sebuah sistem informasi (Lazaroni, 2017).

Dari beberapa pengertian tersebut, *Information System Success Model (ISSM)* merupakan sebuah kerangka kerja terstruktur yang digunakan untuk menilai

keberhasilan sebuah sistem informasi. Penilaian tersebut didasarkan pada dimensi *system quality*, *service quality*, *information quality*, *use/intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefit* yang saling berkaitan satu dengan lainnya dalam menentukan kesuksesan sebuah sistem informasi. Model ISSM ini memiliki enam dimensi, yaitu *information quality*, *system quality*, *use*, *satisfaction*, *individual impact*, *organizational impact* (DeLone & McLean, 2003). Dalam perjalanannya model ini mendapatkan banyak perhatian, karena model ini dianggap lebih sederhana dan cukup valid, tetapi model ini tidak terlepas dari evaluasi dan kritikan dari berbagai peneliti. Salah satu kritikan menyebutkan bahwa penggunaan sistem informasi bukan menjadi ukuran keberhasilan maupun arah manfaat individu, sehingga organisasi seharusnya berlawanan dengan kepuasan (Alzahrani *et al.*, 2019). Selain itu, *use* dalam konteks penggunaan harus dipisahkan dari *usefulness* atau kegunaan. Seddon (dalam Alzahrani *et al.*, 2019) berpendapat bahwa meskipun suatu sistem banyak digunakan, tetapi hal itu tidak selalu berarti bahwa sistem tersebut berguna. Pada tahun 2003, perubahan dilakukan terhadap dimensi ISSM melalui berbagai perbaikan. Perbaikan tersebut meliputi penambahan kualitas layanan untuk mencerminkan kesuksesan layanan dan dukungan dalam sistem informasi, serta menggabungkan *individual impact* dan *organizational impact* menjadi *net benefits* (Jaafreh, 2017).



Sumber: (Herlambang *et al.*, 2019)

**Gambar 1. Dimensi Information System Success Model**

Gambar 1 menjelaskan bahwa ISSM merupakan sebuah kerangka kerja yang dikembangkan oleh DeLone dan Mclean untuk mengukur keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi berdasarkan enam dimensi pengukuran, yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use/intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefits* (Herlambang *et al.*, 2019). Variabel-variabel atau dimensi yang dimiliki oleh ISSM ini saling terkait dan memiliki ketergantungan dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi (William & Tjhin, 2021). ISSM yang telah diperbarui menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Ketiga dimensi tersebut secara mandiri atau bersama-sama saling mempengaruhi penggunaan sistem oleh individu dan kepuasan dalam penggunaan, sehingga hal itu dapat berpengaruh terhadap manfaat bersih (Shim & Jo, 2020). Teori

Delone dan Mclean ini telah diterapkan dan divalidasi pada sejumlah studi pada sistem informasi, misalnya validasi dalam menilai keberhasilan sistem *e-commerce*, sistem manajemen pengetahuan (*e-learning*), sistem *e-government*, dan di sejumlah fasilitas kesehatan seperti *electronic medical record (ERC)*, serta di berbagai bidang lainnya (Ojo, 2017).

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian metode kuantitatif untuk melakukan analisis atas keberhasilan aplikasi Kredivo berdasarkan *Information System Success Model*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik individu maupun kelompok, misalnya dengan menggunakan kuesioner. Metode atau teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menyebarkan kuesioner. Kuesioner diedarkan melalui media social, seperti Instagram, WhatsApp, dan Telegram. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 109 data responden dalam kurun waktu survei kurang lebih satu bulan. Namun, dari jumlah sampel tersebut, beberapa di antaranya tidak sesuai dengan kriteria penelitian ini, karena mereka bukan pengguna aplikasi Kredivo, sehingga sampel tersisa dan dapat digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 data responden.

### Pengembangan Hipotesis Penelitian

#### *System Quality*

*System quality* diartikan sebagai efisiensi sistem yang mengacu pada seberapa baik karakteristik perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur suatu sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Hidayatullah *et al.*, 2020). Kualitas sistem merupakan kombinasi kualitas antara perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan pada sebuah sistem informasi (Agustina & Sutinah, 2019). Indikator-indikator yang membentuk *system quality* terdiri atas *access, ease of use response time, security, flexibility, error recovery, convenience access* (Juwita *et al.*, 2019). Berdasarkan pengertian dan indikator *system quality*, beberapa hasil penelitian sebelumnya, seperti Sulaiman *et al.* (2023), membuktikan bahwa *system quality* berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal tersebut selaras dengan hasil penelitian Agustina dan Sutinah (2019) yang menyebutkan bahwa *system quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *use* dan *user satisfaction*. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penemuan sebelumnya tersebut, penelitian ini merumuskan hipotesis pertama dan keempat sebagai berikut:

**H1: *System quality* (kualitas sistem) berpengaruh positif terhadap *use* (penggunaan).**

**H4: *System quality* (kualitas sistem) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).**

#### *Information Quality*

Kualitas informasi mengacu pada karakteristik atau karakteristik yang menentukan nilai dan kegunaan informasi dalam konteks penggunaannya. Dalam hal ini, kualitas informasi mencerminkan seberapa relevan, akurat, andal, dan bergunanya suatu informasi bagi pengguna (Di *et al.*, 2022). Kualitas informasi menjadi persepsi peng-

guna mengenai keakuratan, ketepatanwaktuan, kelengkapan, dan penyajian informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Indikator-indikator yang membentuk *information quality* di antaranya adalah *Completeness, Understandability, Accuracy, Relevance, Reliability of Information, Timeliness, dan Conciseness* (Meilani *et al.*, 2020). Berdasarkan pengertian dan indikator *information quality* tersebut, beberapa hasil penelitian sebelumnya, seperti Herlambang *et al.* (2019) dan Al-shargabi *et al.* (2021), membuktikan bahwa *information quality* berpengaruh terhadap *use* dan *user satisfaction*. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan hipotesis kedua dan kelima sebagai berikut:

**H2: Information quality (kualitas informasi) berpengaruh positif terhadap use (penggunaan).**

**H5: Information quality (kualitas informasi) berpengaruh positif terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna).**

### *E-Service Quality*

Kualitas layanan merupakan layanan yang diterima oleh pengguna dari pengembang sistem informasi. Layanan ini dapat muncul dalam bentuk pembaruan sistem informasi dan umpan balik pengembang, ketika permasalahan dengan sistem terjadi (Amalia & Azizah, 2022). Kualitas layanan juga diartikan sebagai perbandingan harapan pengguna dengan layanan yang diterimanya (Saputro *et al.*, 2015). Indikator-indikator yang membentuk *e-service quality* di antaranya adalah *fulfillment, privacy, system availability, personalization, reliability, responsiveness, dan assurance* (Meilani *et al.*, 2020). Berdasarkan pengertian dan indikator kualitas layanan, beberapa hasil penelitian sebelumnya, seperti Lazaroni (2017) dan Herlambang *et al.* (2019), menyebutkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap *use* dan *user satisfaction*. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan hipotesis ketiga dan keenam sebagai berikut:

**H3: Service/E-service quality (kualitas layanan) berpengaruh positif terhadap use (penggunaan).**

**H6: Service/E-service quality (kualitas layanan) berpengaruh positif terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna).**

### *Use*

*Use* digunakan untuk mencerminkan bagaimana pemanfaatan system informasi oleh penggunanya (Adeyemi & Issa, 2020). Indikator-indikator yang membangun *use* diantaranya *Necessity, Availability, Daily used time, Reuse Intention* (Ramdhani, 2021). Berdasarkan pengertian serta indikator dari *use*. Beberapa hasil penelitian seperti (Rohman & Lasimin, 2019) dan (Ernawati *et al.*, 2020) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh antara *use* dengan *user satisfaction* dan *net benefit*. Maka, penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H7: Use (Penggunaan) berpengaruh positif terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)**

**H8: Use (Penggunaan) berpengaruh positif terhadap Net Benefit (Manfaat Bersih)**

### *User Satisfaction*

Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang dialami oleh pengguna produk, layanan atau sistem. Ini mencerminkan sejauh mana harapan, kebutuhan, dan keinginan

pengguna terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dari kualitas dan keberhasilan suatu produk atau layanan (Asyanur et al., 2019). Indikator-indikator yang membentuk *user satisfaction* diantaranya *Overall satisfaction*, *Information Satisfaction*, *Feature Satisfaction* (Sulaiman et al., 2023).

Berdasarkan pengertian serta indikator dari *user satisfaction*. Beberapa hasil penelitian seperti (Wang et al., 2021) menyebutkan bahwa terdapat pengaruh antara *user satisfaction* dan *net benefit*. Hal ini selaras dengan hasil penelitian (Ernawati et al., 2020) yang mengatakan terdapat pengaruh signifikan antara *user satisfaction* dan *net benefit*. Maka, penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H9: User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) berpengaruh terhadap Net Benefit (Manfaat Bersih)

Pengumpulan data dilakukan secara primer dengan menggunakan metode survei dengan instrument penelitian berupa kuesioner. Kerangka kuesioner tersebut diadaptasi dan dimodifikasi dari model penelitian Delone dan McLean. Kuesioner penelitian ini disusun dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap indikator. Skala likert terdiri atas lima tingkat preferensi jawaban yaitu; (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Kurang Setuju, (4) Setuju, (5) Sangat Setuju. Penyebaran kuesioner ditujukan pada populasi pengguna aplikasi Kredivo. Peneliti menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dalam pengambilan sample sehingga didapat 103 sampel pengguna aplikasi Kredivo yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia.

Data yang didapat dari responden diolah dengan pendekatan kuantitatif dan pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik uji regresi linear sederhana dan teknik. Pengujian model dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.

### Indikator Pada Dimensi *Information System Success Model*

**Tabel 1. Indikator Dimensi Information System Success Model**

3 Dimensi	Penjelasan	Indikator	Referensi
<i>Information quality</i>	Digunakan untuk mengukur sejauh mana informasi yang diperoleh oleh system memenuhi syarat dan harapan pengguna. Selain itu digunakan juga untuk mengukur kualitas keluaran dari system informasi (Ichsan et al., 2017).	<i>Completeness, Understandability, Accuracy, Relevance, Reliability of Information, Timeliness, Conciseness.</i>	(Siregar, 2017) (Agustina & Sutinah, 2019) (Lazaroni, 2017) (Ramdhani, 2021) (Saputro et al., 2015)
<i>System Quality</i>	System quality didefinisikan sebagai kualitas teknis system informasi yang bersumber dari kombinasi antara <i>software</i> dan <i>hardware</i> (Budiyanto, 2009).	<i>Access, Ease of use, Response time, Security, Flexibility, Error Recovery, Convenience access</i>	(Agustina & Sutinah, 2019) (Lazaroni, 2017) (Ramdhani, 2021) (Siregar, 2017) (Saputro et al., 2015)
<i>Service Quality/E-Service Quality</i>	Perbandingan harapan pengguna dengan layanan yang diterima (Saputro et al., 2015).	<i>Fulfillment, Privacy, System Availability, Personalization, Reliability, Responsiveness, Assurance</i>	(Agustina & Sutinah, 2019) (Ramdhani, 2021) (Siregar, 2017) (Saputro et al., 2015)



<i>Intention to use/Use</i>	Untuk mencerminkan pemanfaatan system informasi oleh penggunanya (Ichsan et al., 2017)	<i>Necessity, Availability, Daily used time, Reuse Intention</i>	(Lazaroni, 2017) (Agustina & Sutinah, 2019) (Ramdhani, 2021)
<i>User satisfaction</i>	Variabel ini dianggap menjadi variabel terpenting dalam mengukur keberhasilan dari sebuah system informasi (Ojo, 2017). Variabel ini mengukur sejauh mana system memberikan kepuasan kepada pengguna (Choi et al., 2013)	<i>Overall satisfaction, Information Satisfaction, Feature Satisfaction</i>	(Lazaroni, 2017)
<i>Net Benefits</i>	Manfaat bersih diartikan sebagai dampak yang diterima oleh pengguna ketika menggunakan system informasi (DeLone & McLean, 2004).	<i>Time Saving, Usefulness, Productivity</i>	(Lazaroni, 2017) (Agustina & Sutinah, 2019) (Siregar, 2017) (Saputro et al., 2015), (Ramdhani, 2021)(Siregar, 2017, 2017)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah peneliti menyebarkan kuesioner kurang lebih selama satu bulan, secara total penelitian ini berhasil mendapatkan 109 data responden, akan tetapi hanya terdapat 100 data responden yang dapat diolah karena 9 responden lainnya tidak sesuai dengan kriteria, kriteria responden yang dibutuhkan yaitu pengguna aplikasi Kredivo. Kuesioner disebarkan secara online sehingga response ratenya sebesar 100%, proporsi responden yang berusia 20-30an mendominasi yaitu sejumlah 89 responden atau sebesar 89%, itu artinya bahwa responden penelitian ini mayoritas terdiri dari anak-anak muda dan dewasa.

8

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah pertanyaan setiap indikator yang kita gunakan valid atau tidak. Perhitungan validitas dilakukan sebagai syarat agar dapat melakukan perhitungan reliabilitas. Data dapat dikatakan valid jika nilai tabel R lebih besar dari nilai hitung R. Tabel

**Tabel. 3. Hasil Uji Validitas**

Indikator	Hasil	Keterangan
X11	0,227	Valid
X12	0,460	Valid
X13	0,471	Valid
X14	0,501	Valid
X15	0,421	Valid
X16	0,410	Valid
X17	0,618	Valid
X21	0,310	Valid
X22	0,587	Valid
X23	0,464	Valid
X24	0,418	Valid
X25	0,459	Valid
X26	0,285	Valid

X27	0,580	Valid
X31	0,443	Valid
X32	0,409	Valid
X33	0,568	Valid
X34	0,423	Valid
X35	0,333	Valid
X36	0,368	Valid
X37	0,528	Valid
X41	0,450	Valid
X42	0,506	Valid
X43	0,530	Valid
X51	0,416	Valid
X52	0,586	Valid
X53	0,666	Valid
X61	0,674	Valid
X62	0,809	Valid
X63	0,801	Valid

Sumber: Data primer diolah (2022)

4

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan valid. Uji validitas yang dilakukan adalah uji pearson correlation.

#### Uji Reliabilitas

Sebuah data dapat dikatakan reliable jika memiliki nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) lebih dari 0.60.

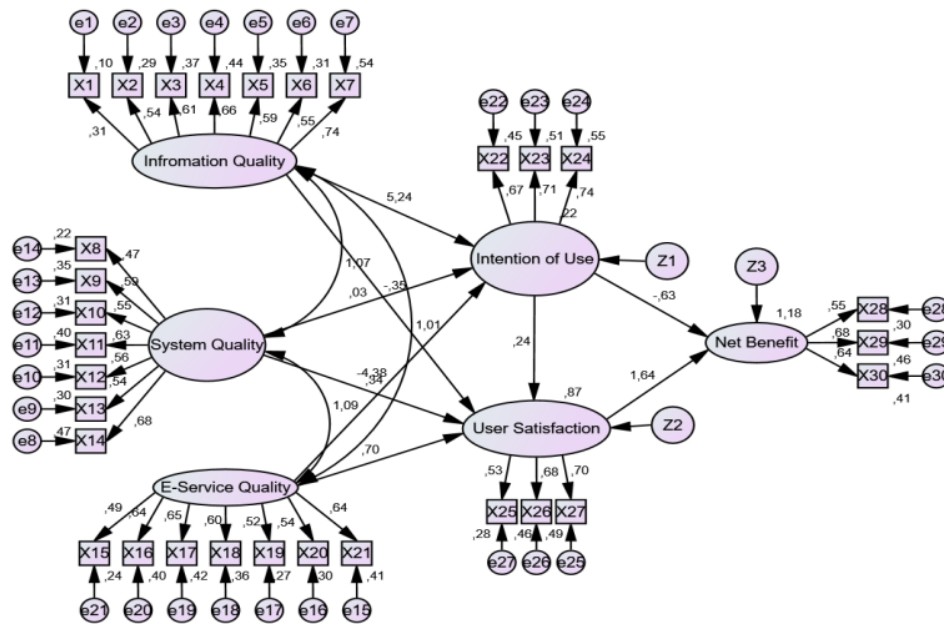
**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

Indikator	Hasil
X11	0,942
X12	0,941
X13	0,940
X14	0,940
X15	0,940
X16	0,940
X17	0,939
X21	0,941
X22	0,940
X23	0,940
X24	0,940
X25	0,940
X26	0,940
X27	0,940
X31	0,940
X32	0,940
X33	0,940
X34	0,938
X35	0,940
X36	0,940
X37	0,940
X41	0,938
X42	0,940
X43	0,940
X51	0,940
X52	0,937

X53	0,941
X61	0,940
X62	0,940
X63	0,940

13  
Sumber: Data primer diolah (2022)

### Uji Signifikansi dan Hipotesis



Sumber: Data primer diolah (2022)

Gambar 2. SEM Analysis Information System Success Model

Berdasarkan hasil Analisis pada gambar 2, dapat terlihat hubungan kausal antar variabel penelitian. Hubungan kausal diterima apabila memiliki nilai  $P < 0,05$ , jika terdapat nilai  $P > 0,05$  maka model ditolak karena tidak signifikan.

Tabel 5. Hasil SEM Analysis

Hipotesis	Estimate	P-Value	Kesimpulan
System Quality → Use	0,031	0,383	Hipotesis Ditolak
Information Quality → Use	17,859	0,990	Hipotesis Ditolak
Service Quality → Use	-5,335	0,795	Hipotesis Ditolak
System Quality → User Satisfaction	0,346	0,375	Hipotesis Ditolak
Information Quality → User Satisfaction	-1,021	0,677	Hipotesis Ditolak
Service Quality → User Satisfaction	0,734	0,435	Hipotesis Ditolak
Use → User Satisfaction	0,206	0,639	Hipotesis Ditolak
Use → Net Benefit	-0,376	0,397	Hipotesis Ditolak

User Satisfaction → Net Benefit	1,125	0,048	Hipotesis Diterima
---------------------------------	-------	-------	--------------------

Sumber: Data primer diolah (2022)

**Hipotesis pertama** dalam penelitian ini menyatakan bahwa SQ (System Quality) tidak berpengaruh terhadap Use (Penggunaan). Berdasarkan Tabel 5 variabel SQ (System Quality) berpengaruh positif terhadap Use (Penggunaan) yang dilihat dari p-values sebesar  $0,383 > 0,05$  yang lebih besar dari  $0,05$  dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini **ditolak**. **Hipotesis kedua** dalam penelitian ini menyatakan bahwa Information Quality (Kualitas Informasi) tidak berpengaruh terhadap Use (Penggunaan). Berdasarkan Tabel 5 variabel Information Quality (Kualitas Informasi) berpengaruh positif terhadap Use (Penggunaan) yang dilihat dari p-values sebesar  $0,990 > 0,05$  yang lebih besar dari  $0,05$  dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini **ditolak**.

**Hipotesis ketiga** menyatakan bahwa Service Quality (Kualitas Service) tidak berpengaruh terhadap Use (Penggunaan). Berdasarkan Tabel 5 variabel SEQ (Service Quality) berpengaruh positif terhadap Use (Penggunaan) yang dilihat dari p-values sebesar  $0,795 > 0,05$  yang lebih besar dari  $0,05$  dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini **ditolak**. **Hipotesis keempat** menyatakan bahwa System Quality (Kualitas System) tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan Tabel 5 variabel System Quality (Kualitas System) berpengaruh positif terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) yang dilihat dari p-values sebesar  $0,375 > 0,05$  yang lebih besar dari  $0,05$  dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini **ditolak**. **Hipotesis kelima** menyatakan Information Quality (Kualitas Informasi) tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan Tabel 5 variabel Information Quality (Kualitas Informasi) berpengaruh positif terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) yang dilihat dari p-values sebesar  $0,677 > 0,05$  yang lebih besar dari  $0,05$  dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kelima dalam penelitian ini **ditolak**.

**Hipotesis keenam** menyatakan Service Quality (Kualitas Pelayanan) tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan Tabel 5 variabel Service Quality (Kualitas Pelayanan) berpengaruh positif terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) yang dilihat dari p-values sebesar  $0,435 > 0,05$  yang lebih besar dari  $0,05$  dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis keenam dalam penelitian ini **ditolak**. **Hipotesis ketujuh** menyatakan Use (Penggunaan) tidak berpengaruh terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna). Berdasarkan Tabel 5 variabel Use (Penggunaan) berpengaruh positif terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) yang dilihat dari p-values sebesar  $0,639 > 0,05$  yang lebih besar dari  $0,05$  dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketujuh dalam penelitian ini **ditolak**.

**Hipotesis kedelapan** menyatakan Use (Penggunaan) tidak berpengaruh terhadap Net Benefit (Manfaat Bersih). Berdasarkan Tabel 5 variabel Use (Penggunaan) berpengaruh positif terhadap Net Benefit (Manfaat Bersih) yang dilihat dari p-values sebesar  $0,397 > 0,05$  yang lebih besar dari  $0,05$  dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedelapan dalam penelitian ini **ditolak**. **Hipotesis kesembilan** menyatakan User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) berpengaruh terhadap Net Benefit (Manfaat Bersih). Berdasarkan Tabel 5 variabel User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) berpengaruh

positif terhadap Net Benefit (Manfaat Bersih) yang dilihat dari p-values sebesar  $0,048 < 0,05$  yang lebih kecil dari 0,05 dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketujuh dalam penelitian ini **diterima**.

Berdasarkan hipotesis yang diterima dalam User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) berpengaruh terhadap Net Benefit (Manfaat Bersih) dari Aplikasi Kredivo tersebut dapat ditingkatkan kembali dengan mempermudah akses dan cara penggunaannya. Berdasarkan hipotesis yang ditolak pada H1 sampai H8 yang membahas mengenai sistem dan penggunaan Aplikasi Kredivo. Dalam hal ini kemudahan akses penggunaan Aplikasi Kredivo sebaiknya diawasi dan dikontrol oleh pihak terkait atau penanggung jawab agar dapat memudahkan penggunanya dalam menyelesaikan aktivitas peminjaman kredit. Sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat mudah di tindak lanjuti secara tepat dan cepat, sehingga akan memberikan Benefit (Keuntungan) bagi pihak Kredivo karena mampu memberikan Service (Pelayanan) dengan tepat dan cepat serta lebih mudah dan berkompeten dalam penggunaan aplikasinya dan berkurangnya masalah-masalah System (Sistem) internal pada Aplikasi Kredivo.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan 9 hipotesis penelitian dan pengujian model penelitian dengan menggunakan SEM Analysis Amos di dapatkan hasil variabel *information quality*, *system quality*, *service quality*, *intention of use/use*, *user satisfaction*, dan *net benefit* tidak mempunyai hubungan atau pengaruh positif satu sama lain kecuali hipotesis *user satisfaction* terhadap *net benefit*. Diketahui hipotesis yang mempengaruhi kesuksesan paling besar yaitu variable User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) berpengaruh positif terhadap variable Net Benefit (Manfaat Bersih). Dengan kata lain jika variabel User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan Net Benefits (Manfaat Bersih). Hal ini dilihat melalui P-Value  $0,048 < 0,05$  yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.

Berdasarkan hasil dan pembahasan Kredivo cukup berhasil mensukseskan *Information System* pada platformnya. Namun, perlu ditingkatkan kembali tindakan yang dapat meningkatkan *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality*. Beberapa tindakan terhadap *System Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* tersebut dapat mengefisienkan penggunaan (Use) dan Kepuasan Pelanggan (User Satisfaction) pada platform Kredivo sehingga pengguna dapat lebih mudah dalam menggunakan aplikasi platform Kredivo.

Keterbatasan pada penelitian ini adalah terletak pada perkembangan variabel yang telah diteliti. Untuk penelitian mendatang, para peneliti disarankan untuk menggunakan variabel-variabel yang sesuai dengan perkembangan zaman seperti penggunaan variabel *electronic service quality*. Selain itu, untuk penelitian mendatang juga dapat memperbanyak jumlah data responden karena banyaknya minat masyarakat yang menggunakan jasa pinjaman online seperti aplikasi Kredivo.

## DAFTAR REFERENSI

Adeyemi, I. O., & Issa, A. O. (2020). *Integration of Information System Success Model (ISSM) and Technology Acceptance Model (TAM): Proposing Students*

- Satisfaction with University Web Portal Model*. 6(1), 69–79.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20473/rlj.V6-I1.2020.69-79>
- Agustina, N., & Sutinah, E. (2019). *InfoTekJar : Jurnal Nasional Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru*. 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.30743/infotekjar.v3i2.1008>
- Al-shargabi, B., Sabri, O., & Aljawarneh, S. (2021). *The adoption of an e-learning system using information systems success model : a case study of Jazan University*. 1–21. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.723>
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(2), 291–306. <https://doi.org/10.1177/0961000617726123>
- Amalia, L., & Azizah, A. H. (2022). Evaluasi Kesuksesan Penerapan Sistem Elektronik Kinerja (E-Kinerja) Menggunakan Enhanced Information System Success Model di Kecamatan Benda Tangerang. *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 7(3), 192–210. <https://doi.org/10.14421/jiska.2022.7.3.192-210>
- Asyanur, M. R., Suroso, A. I., & Sukmawati, A. (2019). *IMPLEMENTATION OF STATE CIVIL APPARATUS MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM*. 30, 479–488. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.03.12>
- Jaafreh, A. B. (2017). Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA. *International Review of Management and Business Research*, 6(2). [www.irnbrjournal.com](http://www.irnbrjournal.com)
- Budiyanto. (2009). *EVALUASI KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (Studi Kasus Implementasi Billing System Di RSUD Kabupaten Sragen)*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Choi, W., Rho, M. J., Park, J., Kim, K. J., Kwon, Y. D., & Choi, I. Y. (2013). Information system success model for customer relationship management system in health promotion centers. *Healthcare Informatics Research*, 19(2), 110–120. <https://doi.org/10.4258/hir.2013.19.2.110>
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). *Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable*. August 2015. <https://doi.org/https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31–47. <https://doi.org/10.1080/10864415.2004.11044317>
- Di, S., Blora, K., Fatmawati, A., Christina, B. A., Murtiasri, E., Akuntansi, J., Semarang, P. N., Soedarto, J. P. H., & Semarang, S. H. T. (2022). *Analisis*

*Kesuksesan Siap Bos ( Sistem Informasi Aplikasi Pengelolaan Bantuan Operasional. 5(1), 142–158.*

- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2020). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(18), 58–67.
- Herlambang, A. D., Wijoyo, S. H., Rachmadi, A., & Alimah, C. F. N. (2019). Evaluasi Berbasis Kriteria untuk Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Berdasarkan Delone and Mclean Model. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(3), 315. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2019631321>
- Hidayatullah, S., Khourh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 6(1), 44–52. <https://doi.org/10.26905/jtmi.v6i1.4165>
- Ichsan, M., Sujoko, S., Guntur, M., & Choirunnisa, W. (2017). Mengukur Kesuksesan Implementasi Om Span Menggunakan Model Delone Dan Mclean. *Jurnal BPPK : Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 10(1), 38–50. <https://doi.org/10.48108/jurnalbppk.v10i1.30>
- Jayani, D. H. (2019). *Fintech P2P Lending dan Pembayaran Tumbuh Paling Pesat*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/05/fintech-p2p-lending-dan-pembayaran-tumbuh-paling-pesat#>
- Juwita, O., Elfada, V., & Pandunata, P. (2019). Evaluasi Kesuksesan Web Desa Pada Kecamatan Maesan Menggunakan Information System Success Model (ISSM). *INFORMAL: Informatics Journal*, 4(2), 81. <https://doi.org/10.19184/isj.v4i2.11284>
- Kudinska, M., & Romanova, I. (2017). *BANKING AND FINTECH : A CHALLENGE OR OPPORTUNITY? Inma Rom ā nova and Marina Kudinska*. 98, 21–35. <https://doi.org/10.1108/S1569-375920160000098002>
- Kusnandar, V. B. (2021). *Pengguna Internet Indonesia Peringkat ke-3 Terbanyak di Asia*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia#:~:text=Berdasarkan data internetworldstats%2C pengguna internet,mencapai 989%2C08 juta jiwa.>
- Lavinda. (2021). *OJK: Kredit Fintech P2P Lending Melonjak 106% per November 2021*. Katadata.Co.Id. <https://katadata.co.id/lavinda/finansial/61cd2bc32e829/ojk-kredit-fintech-p2p-lending-melonjak-106-per-november-2021>
- Lazaroni, I. (2017). *Manajemen Kinerja Pegawai Secara Elektronik (E-Performance) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya” Menggunakan Information System Success Model (ISSM)2017*. . <http://repository.its.ac.id/id/eprint/42566>
- Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(2), 137–144. <https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144>

- Ojo, A. I. (2017). *Validation of the DeLone and McLean Information Systems Success Model*. 23(1), 60–66. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4258/hir.2017.23.1.60>
- Ramdhani, P. (2021). *PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, SERVICE QUALITY, EASE TO USE, DAN SECURITY CONTROL TERHADAP USER SATISFACTION SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS C2C E-COMMERCE (Studi Asosiatif Kausal pada Pengguna Aplikasi Marketplace Shopee di Kalangan Ma [Universitas Sumatera Utara]*. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/33151>
- Rohman, S., & Lasimin. (2019). Delone & Mclean Model Untuk Analisis Keberhasilan. *Jurnal PPKM*, 6(3), 191–197.
- Saputro, P. H., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2015). *Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan*. 2(1), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/sji>
- Shim, M., & Jo, H. S. (2020). What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Medical Informatics*, 137(December 2019), 104093. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104093>
- Siregar, D. yanti. (2017). *PENGUKURAN KESUKSESAN SISTEM INFORMASI KEUANGAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA DENGAN MODEL DeLone DAN McLean [Universitas Atma Jaya Yogyakarta]*. <http://e-journal.uajy.ac.id/11790/>
- Sulaiman, S., Tukiyyat, T., & Hindasyah, A. (2023). Analisis Sistem Aplikasi Computer Base Test sebagai Sarana Ulangan menggunakan Metode Delone and Mclean. *Jurnal Impresi Indonesia*, 2(1), 58–70. <https://doi.org/10.58344/jii.v2i1.2010>
- Susanto, A. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi Pemahaman Konsep Secara Terpadu (I)*. Lingga Jaya.
- Valdés-cuervo, A. A., Saura, J. R., & Chen, S. (2022). *Improving the Sustainable Usage Intention of Mobile Payments : Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model Combined With the Information System Success Model and Initial Trust Model*. 12(January), 1–17. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.634911>
- Wahyuni, T. (2011). *Uji empiris model delone dan mclean terhadap kesuksesan sistem informasi manajemen daerah (simda)*. <https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/jurnalbppk/article/view/51>
- Wang, J., Shen, X., Huang, X., & Liu, Y. (2021). *Influencing Factors of the Continuous Usage Intention of Consumers of Online Food Delivery Platform Based on an Information System Success Model*. 12(August), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.716796>
- William, F., & Tjhin, V. U. (2021). the Evaluation of Enterprise Resource Planning Application Using Information Systems Success Model. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 24(5), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1109/ICoICT.2017.8074721>



# Kesuksesan Aplikasi Kredivo Berdasarkan Information System Success Model (ISSM)

---

## ORIGINALITY REPORT

---

21%

SIMILARITY INDEX

---

### PRIMARY SOURCES

---

1	<a href="https://repository.setiabudi.ac.id">repository.setiabudi.ac.id</a> Internet	208 words — 5%
2	<a href="https://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet	64 words — 2%
3	<a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet	61 words — 1%
4	<a href="https://digilib.its.ac.id">digilib.its.ac.id</a> Internet	50 words — 1%
5	<a href="https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id">jurnal.bppk.kemenkeu.go.id</a> Internet	50 words — 1%
6	<a href="https://123dok.com">123dok.com</a> Internet	44 words — 1%
7	<a href="https://journals.usm.ac.id">journals.usm.ac.id</a> Internet	44 words — 1%
8	<a href="https://dokumen.site">dokumen.site</a> Internet	42 words — 1%
9	<a href="https://journal.universitasmulia.ac.id">journal.universitasmulia.ac.id</a> Internet	41 words — 1%

10	<a href="http://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a> Internet	32 words — 1%
11	<a href="http://journal.trunojoyo.ac.id">journal.trunojoyo.ac.id</a> Internet	27 words — 1%
12	<a href="http://adoc.tips">adoc.tips</a> Internet	26 words — 1%
13	<a href="http://ejournal.up45.ac.id">ejournal.up45.ac.id</a> Internet	25 words — 1%
14	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet	25 words — 1%
15	<a href="http://journal2.um.ac.id">journal2.um.ac.id</a> Internet	24 words — 1%
16	<a href="http://databoks.katadata.co.id">databoks.katadata.co.id</a> Internet	23 words — 1%
17	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet	23 words — 1%
18	<a href="http://skripsimsword.com">skripsimsword.com</a> Internet	22 words — 1%
19	<a href="http://repository.its.ac.id">repository.its.ac.id</a> Internet	21 words — 1%

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES

EXCLUDE MATCHES

< 1%

OFF