

## Analisis 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. Of the several variables included in the ISSM, the results of this study indicate that only the user satisfaction has a significant effect on net benefits.*

**Keyword:** *DeLone & McLean Model; Dimension & Indicator ISS Model; Fintech; Information System Success Model (ISSM).*

**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 yang diberi nama *information system success* sebagai kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan sebuah sistem informasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis secara menyeluruh, menambah pengetahuan terkait ISSM, serta mengetahui relevansi sebagai dasar penelitian pada *platform FinTech Kredivo*. Dari beberapa variabel yang tercakup dalam ISSM, hasil penelitian ini menunjukkan hanya variabel *user satisfaction* yang berpengaruh signifikan terhadap *net benefits*.

**Kata kunci:** *Information system success model (ISSM); Dimensi dan Indikator model ISS; Evolusi teori; Fintech; Model DeLone & McLean.*

---

Article Info:

Received: September 7, 2022

Accepted: June 7, 2023

Available online: June 29, 2023

DOI: <http://dx.doi.org/10.30588/jmp.v12i2.1193>

---

## 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 (Románova & Kudinska, 2016).

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 antusiasme 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 (*peer to peer*) *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 keefektifan SI merupakan hal penting untuk mengetahui nilai SI, tindakan manajemen, dan efisiensi SI yang digunakan (Lazaroni, 2017). Banyak penelitian berusaha untuk menyampaikan pan-

dangan 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 latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan atau kesuksesan aplikasi Kredivo berdasarkan *Information System Success Model*.

## KAJIAN TEORITIS

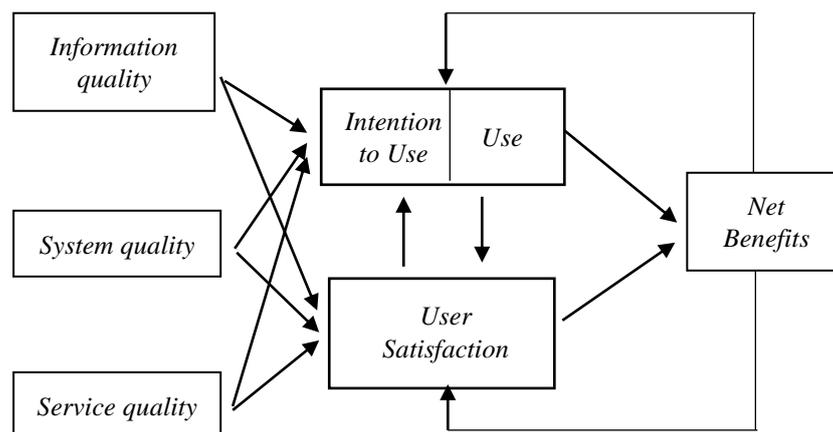
### *Information System Success Model (ISSM)*

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 penelitian 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). ISSM merupakan sebuah teori yang terbentuk 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 setiap komponen, maka keberhasilan sebuah sistem informasi dapat dicapai (Delone & Mclean, 1992).

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

Dari beberapa pengertian tersebut, ISSM diartikan pula sebagai 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 benefits* yang saling berkaitan satu dengan lainnya dalam menentukan kesuksesan sebuah sistem informasi. Model ISSM 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 banyak 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 diartikan 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 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).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian metode kuantitatif untuk melakukan analisis atas kesuksesan 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. 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* (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 signifikan terhadap *use* (penggunaan).**

**H4: *System quality* (kualitas sistem) berpengaruh signifikan 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, kualiti

tas informasi mencerminkan seberapa relevan, akurat, andal, dan bergunanya suatu informasi bagi pengguna (Fmawati *et al.*, 2022). Kualitas informasi menjadi persepsi pengguna 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 signifikan terhadap *use* (penggunaan).**

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

### ***E-Service Quality***

Kualitas layanan merupakan layanan yang diterima oleh pengguna dari pengembangan 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 signifikan terhadap *use* (penggunaan).**

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

### ***Use***

*Use* digunakan untuk mencerminkan bagaimana pemanfaatan sistem informasi oleh penggunanya (Adeyemi & Issa, 2020). Indikator-indikator yang membangun variabel *use* di antaranya adalah *Necessity, Availability, Daily used time, dan Reuse Intention* (Ramdhani, 2021). Berdasarkan pengertian dan indikator variabel *use*, beberapa hasil penelitian seperti Rohman dan Lasimin, (2019), serta Ernawati *et al.* (2020) menyebutkan bahwa *use* berpengaruh terhadap *user satisfaction* dan *net benefit*. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan hipotesis ketujuh dan kedelapan sebagai berikut:

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

**H8: Use (Penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap Net Benefits (Manfaat Bersih).**

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

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 <i>et al.</i> , 2017).	<i>Completeness, Understandability, Accuracy, Relevance, Reliability of Information, Timeliness, Conciseness.</i>	(Siregar, 2017; Agustina & Sutinah, 2019; Lazaroni, 2017; Ramdhani, 2021; Saputro <i>et al.</i> , 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 <i>et al.</i> , 2015)
<i>Service Quality/E-Service Quality</i>	Perbandingan harapan pengguna dengan layanan yang diterima (Saputro <i>et al.</i> , 2015).	<i>Fulfillment, Privacy, System availability, Personalization, Reliability, Responsiveness, Assurance.</i>	(Agustina & Sutinah, 2019; Ramdhani, 2021; Siregar, 2017; Saputro <i>et al.</i> , 2015)
<i>Intention to use/Use</i>	Untuk mencerminkan pemanfaatan system informasi oleh penggunanya (Ichsan <i>et al.</i> , 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 <i>et al.</i> , 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 <i>et al.</i> , 2015; Ramdhani, 2021; Siregar, 2017).

### **User Satisfaction**

Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang dialami oleh pengguna produk, layanan, maupun sistem. Ini mencerminkan sejauh mana harapan, kebutuhan, dan keinginan pengguna telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pengguna merupakan indi-

kator penting dari kualitas dan keberhasilan suatu produk atau layanan (Asyanur *et al.*, 2019). Indikator-indikator yang membentuk *user satisfaction* di antaranya adalah *Overall satisfaction*, *Information satisfaction*, dan *Feature satisfaction* (Sulaiman *et al.*, 2023). Berdasarkan pengertian dan indikator *user satisfaction*, beberapa hasil penelitian seperti Wang *et al.* (2021) menyebutkan bahwa *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefits*. Hasil tersebut selaras dengan penelitian Ernawati *et al.* (2020). Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan hipotesis kesembilan sebagai berikut:

**H9: *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits* (Manfaat Bersih).**

**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).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan terhadap data primer dengan menggunakan metode survei dalam bentuk instrumen penelitian berupa kuesioner. Kerangka kuesioner ini diadaptasi dan dimodifikasi dari model penelitian Delone dan McLean. Kuesioner penelitian ini disusun dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap indikator (Tabel 1). 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. Penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dalam pengambilan sampelnya, sehingga 103 sampel pengguna aplikasi Kredivo diperoleh dari seluruh wilayah Indonesia. Data yang diperoleh dari responden diolah dengan pendekatan kuantitatif dan pengujian hipotesis menggunakan SEM-AMOS. Pengujian model dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS AMOS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah penyebaran kuesioner selama kurang lebih satu bulan, maka penelitian ini secara keseluruhan telah berhasil mengumpulkan 109 data primer dari responden. Namun, setelah melalui pengecekan kelengkapan jawaban, penelitian ini mengolah dan menganalisis 100 data primer responden, karena sembilan jawaban responden lainnya dinyatakan tidak sesuai dengan kriteria responden yang dibutuhkan, yaitu pengguna aplikasi Kredivo. Kuesioner disebarakan secara *online*, sehingga *response ratenya* mencapai 100%, proporsi responden yang berusia 20-30an tahun mendominasi penelitian ini sebanyak 89 responden atau 89%. Proporsi tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian ini mayoritas adalah anak-anak muda dan telah dewasa.

**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

Sumber: Data primer diolah (2022).

## Uji Validitas

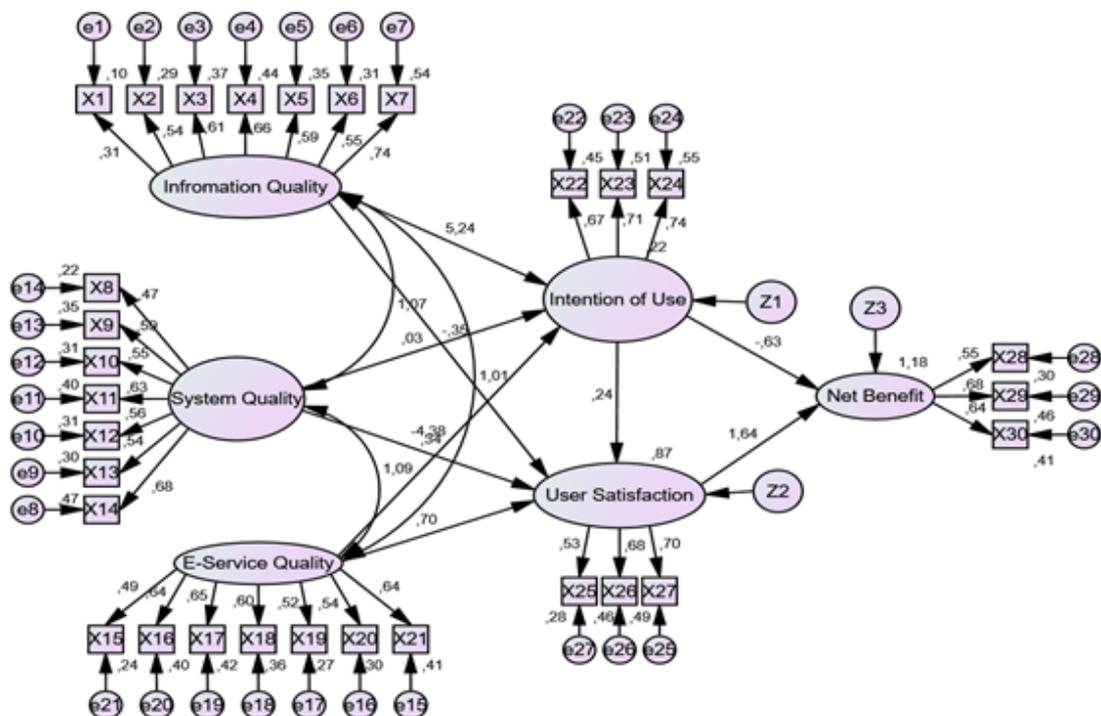
Uji validitas instrumen penelitian dilakukan untuk melihat setiap indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid atau tidak. Perhitungan validitas dilakukan sebagai syarat agar dapat dilakukan pengujian reliabilitas. Indikator dinyatakan valid apabila nilai R-tabel lebih besar dari nilai R-hitung. Nilai R-tabel dalam penelitian ini sebesar 0,195 dengan taraf signifikansi 5%. Berdasarkan hasil pengujian validitas pada Tabel 3, maka seluruh butir pernyataan dalam instrumen penelitian ini dinyatakan valid. Uji validitas yang dilakukan menggunakan metode *Pearson correlation*.

## Uji Reliabilitas

Data dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0,60. Tabel 4 menunjukkan bahwa semua indikator instrumen penelitian ini lebih besar dari 0,60, sehingga instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel.

## Uji Signifikansi dan Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis SEM, hubungan kausal antarvariabel dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 2. Hubungan kausal dinyatakan signifikan dan dapat diterima apabila memiliki nilai  $P < 0,05$ , atau sebaliknya.



Sumber: Data primer diolah (2022).

**Gambar 2. Analisis SEM *Information System Success Model***

Hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini menyatakan bahwa *System Quality* (kualitas sistem) berpengaruh signifikan terhadap *Use* (penggunaan). Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5, variabel *System Quality* terbukti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Use* yang dilihat dari *p-values* sebesar 0,383 yang lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini ditolak.

Berikutnya, hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa *Information Quality* (kualitas informasi) berpengaruh signifikan terhadap *Use* (Penggunaan). Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5, variabel *Information Quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Use* (Penggunaan) dengan nilai *p-values* sebesar 0,990 yang lebih besar dari 0,05. Dengan hasil tersebut, maka hipotesis kedua dalam penelitian ini ditolak.

**Tabel 5. Hasil Analisis SEM**

Hipotesis	Estimate	P-Values	Kesimpulan
H1: System Quality → Use	0,031	0,383	Hipotesis ditolak
H2: Information Quality → Use	17,859	0,990	Hipotesis ditolak
H3: Service Quality → Use	-5,335	0,795	Hipotesis ditolak
H4: System Quality → User Satisfaction	0,346	0,375	Hipotesis ditolak
H5: Information Quality → User Satisfaction	-1,021	0,677	Hipotesis ditolak
H6: Service Quality → User Satisfaction	0,734	0,435	Hipotesis ditolak
H7: Use → User Satisfaction	0,206	0,639	Hipotesis ditolak
H8: Use → Net Benefits	-0,376	0,397	Hipotesis ditolak
H9: User Satisfaction → Net Benefits	1,125	0,048	Hipotesis diterima

Sumber: Data primer diolah (2022).

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa *Service Quality* (kualitas layanan) berpengaruh terhadap *Use* (Penggunaan). Data pada Tabel 5 mengindikasikan bahwa variabel *Service Quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Use* (penggunaan) yang dilihat dari *p-values* sebesar 0,795 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini ditolak. Hipotesis keempat menyatakan bahwa *System Quality* (kualitas sistem) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5, variabel *System Quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* atas dasar nilai *p-values* sebesar 0,375 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini ditolak. Selanjutnya, hipotesis kelima menyatakan *Information Quality* (kualitas informasi) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Berdasarkan analisis pada Tabel 5, variabel *Information Quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* yang ditunjukkan oleh nilai *p-values* sebesar 0,677 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa hipotesis kelima dalam penelitian ini ditolak.

Hipotesis keenam menyatakan *Service Quality* (kualitas layanan) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel *Service Quality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* berdasarkan nilai *p-values* sebesar 0,435 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis keenam dalam penelitian ini ditolak. Hipotesis ketujuh menyatakan *Use* (penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Analisis data pada Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel *Use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* berdasarkan nilai *p-values* sebesar 0,639 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketujuh dalam penelitian ini ditolak.

Hipotesis kedelapan menyatakan *Use* (penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits* (manfaat bersih). Berdasarkan Tabel 5, variabel *Use* tidak berpengaruh

secara signifikan terhadap *Net Benefits* yang dilihat dari nilai *p-values* sebesar 0,397 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis kedelapan dalam penelitian ini ditolak. Selanjutnya, hipotesis kesembilan menyatakan bahwa *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits* (manfaat bersih). Berdasarkan analisis data pada Tabel 5, variabel *User Satisfaction* terbukti berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *Net Benefits* dengan nilai *p-values* sebesar 0,048 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa hipotesis kesembilan dalam penelitian ini dapat diterima.

Temuan penelitian ini yang menunjukkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits* pada aplikasi Kredivo dapat ditingkatkan kembali dengan mempermudah akses dan cara penggunaan aplikasinya. Kemudahan akses penggunaan aplikasi Kredivo sebaiknya diawasi dan dikendalikan oleh pihak terkait atau penanggung jawab yang berkompeten agar dapat memudahkan penggunaannya dalam menyelesaikan aktivitas peminjaman kredit, sehingga setiap layanan yang diberikan dapat lebih mudah untuk ditindaklanjuti secara tepat dan cepat. *Net Benefits* bagi pihak Kredivo merupakan konsekuensi atas kemampuan untuk memberikan layanan dengan tepat dan cepat, serta lebih mudah dan berkompeten dalam penggunaan aplikasinya, sehingga masalah-masalah sistem pada aplikasi Kredivo akan berkurang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, pengujian model ISSM diperoleh hasil yang membuktikan bahwa variabel *information quality*, *system quality*, *service quality*, *intention of use/use*, *user satisfaction*, dan *net benefit* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Satu-satunya pengujian yang terbukti adalah pengaruh *user satisfaction* secara signifikan terhadap *net benefits*. Berdasarkan pengujian ISSM dalam penelitian ini, aplikasi Kredivo kurang berhasil mencapai kinerja pada *Information System* pada *platformnya*. Oleh karena itu, Kredivo perlu meningkatkan kembali tindakan yang dapat meningkatkan *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality*. Beberapa tindakan terhadap ketiga variabel tersebut dapat digunakan untuk mencapai efisiensi penggunaan (*Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi Kredivo, sehingga pengguna dapat menggunakan aplikasi Kredivo dengan lebih mudah.

Keterbatasan pada penelitian ini adalah penggunaan variabel yang diteliti. Untuk penelitian mendatang, penggunaan variabel yang sesuai dengan perkembangan zaman, seperti penggunaan variabel *electronic service quality* dapat dipertimbangkan dalam model penelitian. Selain itu, penelitian mendatang juga dapat memperbanyak variasi sampel pada kelompok masyarakat pengguna jasa pinjaman *online*.

## 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, *Record Library Journal*, 6(1), 69–79. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20473/rlj.V6-I1.2020.69-79>

- Agustina, N., & Sutinah, E. (2019). Model Delone dan McLean untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru. *InfoTekJar: Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan*, 3(2), 180–186. <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. *Peer Journal of Computer Science*, 7:e723, 1–21. <https://doi.org/10.7717/peerj-cs.723>
- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modeling 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. *JAM: Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(3), 479–488. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.03.12>
- Budiyanto, B. (2009). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus Implementasi Billing System di RSUD Kabupaten Sragen). *Tesis*, 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. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <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>
- 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.
- Fatmawati, A., Christina, B. A., & Murtiasri, E., (2022). Analisis Kesuksesan Siap Bos (Sistem Informasi Aplikasi Pengelolaan Bantuan Operasional) di Kabupaten Blora. *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis Terapan (Akunbisnis)*, 5(1), 142–158. <http://dx.doi.org/10.32497/akunbisnis.v5i1.3620>
- 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 (JTIK)*, 6(3), 315–320. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2019631321>
- Hidayatullah, S., Khourouh, 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>
- 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), 829–845.
- Jayani, D. H. (2019). Fintech P2P Lending dan Pembayaran Tumbuh Paling Pesat. *Katadata.co.id*, Databoks, 5 September. Diakses pada: <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), 81–88. <https://doi.org/10.19184/isj.v4i2.11284>
- Kusnandar, V. B. (2021). Pengguna Internet Indonesia Peringkat ke-3 Terbanyak di Asia. *Katadata.co.id*, Databoks, 14 Oktober. Diakses pada: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia#:~:text>
- Lavinda, L. (2021). OJK: Kredit Fintech P2P Lending Melonjak 106% per November 2021. *Katadata.co.id*, Databoks, 30 Desember. Diakses pada: <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). *Final Project*, Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya. Diakses pada: <http://repository.its.ac.id/id/eprint/42566>
- Lin, X., Suanpong, K., Ruangkanjanases, A., Lim, Y-. T., & Chen, S-. C. (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. *Frontiers in Psychology*, 12(January), 1–17. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.634911>
- 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. *Healthcare Information Research*, 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 Mahasiswa FEB USU. Universitas Sumatera Utara. Diakses pada:  
<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/33151>
- Rohman, S., & Lasimin, L. (2019). DeLone & McLean Model untuk Analisis Keberhasilan Website Resmi Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PPKM) Unsiq*, 6(3), 191–197.  
<https://doi.org/10.32699/ppkm.v6i3.793>
- Romānova, I., & Kudinska, M. (2016). Banking and Finteh: A Challenge or Opportunity? *Contemporary Issues in Finance: Current Challenges from Across Europe (Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis)*, 98, 21–35.  
<https://doi.org/10.1108/S1569-375920160000098002>
- Saputro, P. H., Budiyo, D., & Santoso, J. (2015). Model DeLone and McLean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.15294/sji.v2i1.4523>
- 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, 104093. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104093>
- Siregar, D. Y. (2017). Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan Model DeLone dan McLean. *Tesis*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Diakses pada: <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*. Edisi 1. Bandung: Lingga Jaya.
- Wahyuni, T. (2011). Uji Empiris Model DeLone dan McLean terhadap Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). *Jurnal BPPK (Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan)*, 2, 3–24. <https://doi.org/10.48108/jurnalbppk.v2i0.51>
- 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. *Frontiers in Psychology*, 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>