

Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Collection Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean

by Dwi Cahyati

Submission date: 11-Feb-2022 09:03AM (UTC-0600)

Submission ID: 1760064246

File name: turnitin_Dwi_C.pdf (578.27K)

Word count: 7146

Character count: 48485

PENDAHULUAN

Industri *multifinance* mengalami penurunan piutang pembiayaan sebagai dampak dari pandemi Covid-19. Namun kinerja pembiayaan pada tahun 2019 masih mengalami pertumbuhan 3,66 persen secara tahunan (finansial.bisnis.com, 2021). Pada tahun 2020 perusahaan *multifinance* masih mengalami penurunan piutang pembiayaan sebesar 18,23% karena adanya pembatasan kegiatan masyarakat untuk mengurangi risiko penularan virus yang merugikan perusahaan *multifinance* (idnfinancials.com 2021). Pada kuartal III 2021 perusahaan *multifinance* mengalami pertumbuhan membaik dibandingkan kuartal sebelumnya menjadi Rp 359,1 triliun, dengan risiko kredit macet yang juga mengalami perbaikan akibat mulai meredanya kasus Covid-19 dan pembukaan pembatasan sosial, yang akhirnya sedikit demi sedikit mengembalikan aktivitas fisik yang sebelumnya terhenti selama pandemi (republika.co.id, 2021). Salah satu perusahaan *multifinance* yang mulai membaik yaitu PT WOM Finance yang menghasilkan laba bersih perusahaan selama sembilan bulan pertama 2021 sebesar Rp76 miliar yang meningkat 34% dari pada periode september 2020 yang sebesar Rp56 miliar (sindonews.com, 2021). Atas kemampuan menunjukkan ketahanan fundamentalnya dalam menghadapi krisis di era pandemi, PT WOM Finance mendapat penghargaan *best-performing multifinance* dari Iconomics lewat iconomics multifinance awards 2021 (investor.id, 2021).

Pertama kali PT. WOM Finance bernama PT Jakarta Tokyo Leasing yang berdiri tahun 1982. Di tahun yang sama namanya berubah menjadi PT Fuji Semeru Leasing. Lalu di tahun 1997 berubah menjadi PT Wahana Ometraco Multiartha. Dan kemudian mulai tahun 2000, perusahaan bertransformasi menjadi PT Wahana Ottomitra Multiartha, yang dikenal juga dengan "WOM Finance" yang menyediakan pembiayaan untuk sepeda motor baru dan bekas, dengan mayoritas pembiayaan konsumen diberikan untuk sepeda motor merk honda, yamaha dan suzuki. Pada tahun 2003, WOM Finance memasuki pasar modal dengan menerbitkan Obligasi I senilai Rp 300 miliar. Dan kemudian di tahun 2004, WOM Finance menjadi perusahaan publik melalui penawaran umum saham perdana dan pencatatan saham di bursa efek jakarta dan bursa efek surabaya (cermati.com, 2019). Sejumlah strategi bisnis yang diterapkan PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (WOM) di masa pandemi membuahkan hasil, di antaranya yaitu melakukan inovasi dan inisiatif berupa digitalisasi akuisisi dan *channel payment* dalam rangka perbaikan kinerja perseroan (sindonews.com, 2021). Salah satu bentuk inovasi dan inisiatif digintalisasi yaitu aplikasi *mobile collection* dengan ranting 4,91 sebanyak 1494 penilaian, yang dilakukan dari Juni 2021 – sekarang, dengan adanya aplikasi *mobile collection* sebagai sarana informasi kolektor tentang data kunjungan ke konsumen yang harus dikerjakan penagihan (data perusahaan, 2021).

Kunjungan ke konsumen dengan menggunakan aplikasi *mobile collection* membutuhkan kualitas sistem yang memadai sehingga pengguna merasa puas pada

saat melakukan kunjungan kepada konsumen. Berdasarkan model DeLone dan McLean, (2003) dikatakan bahwa semakin baik kualitas sistem maka pengguna akan menunjukkan sikap positif terhadap suatu sistem, karena kemudahan penggunaan, memiliki fitur menarik, dan menghasilkan informasi sesuai selera pengguna. Apabila pengguna merasa yakin, merasa tidak sulit menggunakan suatu system karena system yang dihasilkan akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik akan meningkatkan kinerja mereka. Menurut Sarkoro dan Dewanta, (2018) Kualitas sistem informasi juga didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kelebihan dari aplikasi *mobile collection* adalah manajemen tanda terima dinamis & koneksi printer *bluetooth* atau sms, integrasi sistem inti sehingga proses rekonsiliasi yang lebih mudah di kasir setiap hari, alokasi tugas otomatis dari sistem. Namun berdasarkan laporan kolektor yang terdata di perusahaan masih terdapat beberapa kendala berikut: *settlement di wise (confins)*, selisih *collection* info dan KP, *mobile server connection*, *error DKH online* (data perusahaan, 2021).

Selain kualitas system, kualitas informasi juga sangat penting untuk mempermudah kolektor menggunakan *mobile collection*. Dengan menyajikan informasi yang lengkap dan jujur akan menambah kepercayaan konsumen tentang bukti pembayaran yang diterimanya. DeLone dan McLean, (2003) menjelaskan jika suatu informasi berkualitas maka pengguna akan merasa puas dan menunjukkan sikap atau tanggapan positif terhadap suatu informasi yang diterimanya. Menurut Hermawan dan Hapsari, (2021) sistem informasi akan lebih diminati jika dirasa mampu memberikan manfaat dan mudah untuk digunakan. Hal ini karena informasi yang diterima memang benar-benar dibutuhkan pengguna pada saat yang tepat, informasi yang tersedia relevan dengan tugasnya, informasi yang tersedia cukup mudah dimengerti, dan mutakhir. Namun berdasarkan laporan Kolektor yang terdata di perusahaan masih terdapat beberapa kendala berikut: COH dan deposit *report* selisih, DKH tidak ada (0), Nilai limit COH tidak tampil (data perusahaan, 2021). Selain kualitas system, kualitas informasi, kualitas pelayanan juga sangat penting untuk membantu kolektor secara cepat pada saat mengalami kendala pemakaian *mobile collection*, waktu untuk proses penyelesaian problem maksimal 4 jam. DeLone dan McLean (2003) mengungkapkan bahwa kualitas layanan bisa lebih berguna jika dibandingkan pada pelaksanaan lainnya. Sebab pemakaian sistem saat ini lebih berlaku kepada para konsumen serta bukan untuk para karyawan ataupun pengguna didalam organisasi. Maka dari itu apabila dorongan yang kurang bagus akan dapat mengakibatkan kehilangan konsumen dan terlebih lagi mengakibatkan kurangnya penjualan. Menurut Agustina dan Sutinah (2019) kualitas pelayanan merupakan langkah-langkah pelayanan yang disajikan pada sistem informasi sebagai bentuk wujud pengukuran dari kesuksesan sistem informasi dari sudut pandang pengguna sistem informasi. Namun berdasarkan laporan kolektor yang terdata di perusahaan ada beberapa kendala yang proses penyelesaiannya lebih dari

4 jam yaitu sebagai berikut: *task list rejected*, proses input di menu deposit *report* kosong disistem transaksi masuk, *update* nomor imei disistem *wise* yang mengakibatkan kolektor terkendala di login *mobile collection* (data perusahaan, 2021).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rachmadi dan Handaka, (2019) yang telah meneliti penerapan *e-faktur* bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian, kepuasan pengguna juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang diterima pengusaha kena pajak. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel *intervening* dalam hubungan antara kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih. Sementara itu kepuasan pengguna tidak dapat menjadi variabel *intervening* dalam hubungan antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih. Menurut Dwi et al., (2018) yang telah melakukan penelitian kesuksesan *website* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara variabel kualitas informasi memberikan pengaruh langsung pada penggunaan, dan variabel kualitas layanan memberikan pengaruh langsung pada penggunaan. Pada pengaruh tidak langsung antar variabel penelitian yaitu kualitas informasi memberikan efek tidak langsung pada manfaat bersih dengan melalui penggunaan *website*. Menurut Yasa dan Ariyanto, (2017) yang telah meneliti sistem informasi manajemen daerah menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas informasi pada penggunaan sistem. Sementara, ditemukan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel kualitas sistem pada penggunaan sistem, kualitas layanan pada penggunaan sistem, kualitas informasi pada kepuasan pengguna, kualitas sistem pada kepuasan pengguna, serta kualitas layanan pada kepuasan pengguna. Menurut Hudin dan Riana (2016) yang telah meneliti sistem informasi *accurate* menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Selanjutnya menurut Muhammad dan Arief, (2020) yang telah meneliti sistem informasi rumah sakit menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi, penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem. Penggunaan sistem, kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih.

Dari perbedaan hasil penelitian sebelumnya menarik untuk dilakukan penelitian ulang. Pada penelitian ini menggunakan keseluruhan model Delone dan McIone

dengan 6 variabelnya yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih dan melihat pengaruh langsung maupun tidak langsung. Tujuan dari penelitian ini yaitu: melihat pengaruh langsung kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap aktifitas penggunaan dan kepuasan pengguna. Melihat pengaruh langsung aktifitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Melihat pengaruh langsung aktifitas penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Melihat pengaruh tidak langsung kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui aktifitas penggunaan dan kepuasan pengguna.

TINJAUAN PUSTAKA

Model Delone dan McIone

Menurut Permana dan Mudiyantri, (2021) pada tahun 1992 Delone dan McLean mulai memperkenalkan model kesuksesan sistem informasi untuk pertama kalinya. Model ini menjelaskan bahwa pengukuran kesuksesan sistem informasi dikategorikan dalam 6 kategori yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasional. Namun, pada tahun 2003 Delone dan McIone menyempurnakan model *IS Success* mereka dengan menambahkan variabel kualitas layanan, dan menggabungkan dampak individu serta dampak organisasional menjadi manfaat bersih. Penyempurnaan model Delone dan McIone (2003) ini memiliki 3 komponen yaitu:

1. Pembuatan sistem dinilai dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.
2. Penggunaan sistem dinilai dengan penggunaan dan kepuasan pengguna.
3. Dampak dari penggunaan sistem dinilai dari manfaat bersih.

Kualitas Sistem¹⁶ (*System Quality*)

Kualitas sistem berfokus pada performa dari sistem, yang mengacu pada seberapa baik kemampuan perangkat lunak, perangkat keras, kebijakan dan *procedure* dari sistem informasi dapat menyediakan informasi¹³ kebutuhan pengguna (Suradi dan Windarti, 2020). Menurut Rahayu et al., (2018) kualitas sistem mencakup sejauh mana performa yang ditunjukkan oleh sistem ketika *user* menggunakan sistem informasi, baik dari segi *hardware* maupun dari segi *software*. Menurut Yunis et al., (2017) kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi dan teknologi dari sistem informasi itu sendiri. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem dapat diukur menggunakan 4 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), kemudahan pada saat digunakan (*ease of use*), waktu respon (*response time*) serta tampilan visual (*visual display*).

Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merupakan aspek dari tingkat baik buruknya nilai sebuah informasi, yang memiliki beberapa aspek seperti hasil pemrosesan sistem informasi, nilai, manfaat, kebutuhan serta kaitan atas informasi yang dihasilkan (Rismayanti et al., 2021). Menurut Agustina dan Sutinah, (2019) kualitas informasi merupakan sebuah output yang berupa informasi dari sistem informasi yang digunakan. Menurut DeLone dan McLean (2003) mengungkapkan bahwa kualitas informasi dapat diperkirakan dengan 5 dimensi yaitu ketepatan waktu (*timeliness*), relevansi (*relevance*), keakuratan (*accuracy*), mudah dimengerti (*consistency*), dan kelengkapan (*completeness*).

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau persepsi seseorang atau pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan unit sistem informasi (Arribe et al., 2019). Menurut Wicaksono dan Mispriyanti, (2019) kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang didapatkan oleh pengguna dari departemen sistem informasi (dalam hal ini merupakan pengembang sistem informasi). Menurut Sulistiyah, (2017) kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut DeLone dan McLean, (2003) kualitas layanan pada penelitian ini dapat diukur dengan 3 dimensi seperti empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*).

Penggunaan (*Use*)

Penggunaan sistem merupakan pemahaman dari penjelasan terkait kegunaan sistem mengenai kepercayaan pengguna pada suatu proses pengambilan keputusan (Rismayanti et al., 2021). Menurut Rohani dan Hati, (2019) penggunaan merupakan tingkat dan cara di mana karyawan dan pelanggan memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi. Menurut Rahayu et al., (2018) penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (2003) mengungkapkan bahwa penggunaan merupakan salah satu dimensi pengukuran kesuksesan sistem, Ada 3 dimensi seperti pemakaian teratur (*daily routine*), sifat pemakaian (*nature of use*) serta minat memakai kembali (*intention to use*).

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan bentuk respon muncul dari pengguna pada saat setelah selesai menggunakan sistem informasi (Agustina dan Sutinah, 2019). Menurut Sulistiyah, (2017) kepuasan pengguna memfokuskan pada keberhasilan interaksi antara sistem informasi dengan penggunanya. Menurut Yunis et al., (2017) kepuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. DeLone dan McLean (2003) Menyatakan bahwa kepuasan pengguna

bisa diukur dengan 4 dimensi yaitu pembelian kembali (*repurchase intention*), pengalaman (*experience*), mengajak orang lain untuk melaksanakan pembelian (*invitation*) dan tidak terdapat keluhan (*complaint*).

13

Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat Bersih merupakan dampak keberadaan serta pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individu maupun organisasi (Rahayu et al., 2018). Menurut Sarkoro dan Dewanta, (2018) manfaat bersih menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas kinerja dari pengguna terhadap penggunaan sistem informasi. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa manfaat bersih bisa diukur dengan 4 dimensi yaitu efektivitas keputusan (*decision effectiveness*), produktivitas individu, pembelajaran (*learning*), kegunaan (*usefulness*).

HUBUNGAN ANTAR VARIABEL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh *System Quality* Terhadap *Use*

Berdasarkan penelitian (Ramanudin et al. 2021) menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan. Menurut penelitian Munir dan Krisbiantoro, (2020) pengguna dipengaruhi secara positif atau signifikan oleh kualitas sistem. Selanjutnya menurut penelitian Hudin dan Riana (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Namun berdasarkan penelitian Suradi dan Windarti, (2020) tidak ada hubungan positif dan signifikan antara variabel *system quality* dengan *use*. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H1: *System Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *Use*

Pengaruh *Information Quality* Terhadap *Use*

Menurut penelitian Tarwoto dan Kuncoro, (2019) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap pengguna sistem. Berdasarkan penelitian Prameswara dan Wirasedana, (2018) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan sistem. Namun berdasarkan penelitian Hudin dan Riana (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H2: *Information Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *Use*

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Use*

Berdasarkan hasil penelitian Rismayanti et al., (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan kuat terhadap penggunaan. Menurut penelitian Gozali dan Supranto, (2020) kualitas layanan berpengaruh signifikan atau positif terhadap pemakaian. Selanjutnya menurut penelitian Oktapiani dan

Riana (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi penggunaan. Namun berdasarkan penelitian Yasa dan Ariyanto, (2017) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel kualitas layanan pada penggunaan sistem. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H3: *Service Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *Use*

Pengaruh *System Quality* Terhadap *User Satisfaction*

Menurut penelitian Kurniawan et al., (2020) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian Rahayu et al., (2018) menyatakan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya menurut penelitian Yuniastari dan Wiyati, (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun menurut penelitian Muhammad dan Arief, (2020) menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H4: *System Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *User Satisfaction*.

Pengaruh *Information Quality* Terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan penelitian Hermawan dan Hapsari, (2021) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan. Menurut penelitian Tarwoto dan Kuncoro, (2019) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya menurut penelitian Rasjidin, (2018) menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Namun berdasarkan penelitian Andarwati, (2016) menyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas informasi pada kepuasan pengguna yang negatif dan tidak signifikan. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H5: *Information Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *User Satisfaction*.

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *User Satisfaction*

Menurut penelitian Wicaksono dan Mispriyanti, (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian Rohani dan Hati, (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun berdasarkan penelitian Puspitarini, (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H6: *Service Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *User Satisfaction*

Pengaruh *Use* Terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil penelitian Ramanudin et al., (2021) menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menurut hasil penelitian Hudin dan Riana (2016) menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya menurut penelitian Oktapiani dan Riana, (2016) menyatakan bahwa penggunaan ¹² mempengaruhi kepuasan pengguna. Namun berdasarkan hasil penelitian Rahayu et al., (2018) menyatakan bahwa penggunaan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H7: *Use* Berpengaruh Positif Terhadap *User Satisfaction*.

Pengaruh *Use* Terhadap *Net Benefits*

Menurut hasil penelitian Ernawati et al., (2020) menyatakan bahwa hipotesis yang diterima yaitu penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*). Berdasarkan hasil penelitian Tarwoto dan Kuncoro, (2019) penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Selanjutnya menurut penelitian Rahayu et al., (2018) menyatakan bahwa penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap ¹⁶ manfaat bersih. Namun Berdasarkan penelitian Suradi dan Windarti, (2020) menyatakan bahwa tidak ada hubungan positif dan signifikan antara variabel *use* dengan *net benefit*. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H8: *Use* Berpengaruh Positif Terhadap *Net Benefits*.

Pengaruh *User Satisfaction* Terhadap *Net Benefits*

Berdasarkan penelitian Prayudi dan Oktapiani, (2020) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Menurut hasil penelitian Andi, (2017) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif kepuasan pengguna dengan manfaat. Selanjutnya menurut penelitian Oktapiani dan Riana, (2016) menyatakan bahwa kepuasan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih. Namun berdasarkan penelitian Rahayu et al., (2018) kepuasan pengguna tidak mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat bersih. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H9: *User Satisfaction* Berpengaruh Positif Terhadap *Net Benefits*

Pengaruh *System Quality* Terhadap *Net Benefits* Melalui *Use*

Menurut penelitian Pertiwi et al., (2020) menyatakan bahwa penggunaan sistem dapat memediasi pengaruh antara kualitas sistem dengan pemerolehan manfaat-manfaat bersih. Berdasarkan hasil penelitian Hamid dan Iqbal, (2017) menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh secara tidak langsung (*indirect effect*) positif dan signifikan terhadap *benefit* yang dimediasi oleh *use*. Selanjutnya menurut penelitian Wahyuddin et al., (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui penggunaan. Namun berdasarkan penelitian Kurniawan et al., (2020) menyebutkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap laba bersih melalui penggunaan sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H10: *System Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *Net Benefits* Melalui *Use*

Pengaruh *Information Quality* Terhadap *Net Benefits* Melalui *Use*

Berdasarkan hasil penelitian Dwi et al., (2018) menyatakan bahwa kualitas informasi memberikan efek tidak langsung pada manfaat bersih dengan melalui penggunaan *website*. Menurut penelitian Wahyuddin et al., (2017) kualitas informasi memberikan pengaruh tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui penggunaan. Namun berdasarkan penelitian Sarkoro dan Dewanta, (2018) menyebutkan bahwa *information quality* tidak signifikan secara tidak langsung terhadap *net benefit* dengan variabel mediasi *use*. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H11: *Information Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *Net Benefits* Melalui *Use*

Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Net Benefits* Melalui *Use*

Menurut penelitian Hamid dan Ikbal, (2017) menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh secara tidak langsung (*indirect effect*) positif dan signifikan terhadap *benefit* yang dimediasi oleh *use*. Berdasarkan penelitian Pertiwi et al., (2020) menyatakan bahwa penggunaan sistem dapat memediasi kualitas pelayanan dengan memperoleh manfaat-manfaat bersih. Selanjutnya menurut penelitian Wahyuddin et al., (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui penggunaan. Namun berdasarkan penelitian Sarkoro dan Dewanta, (2018) menyebutkan bahwa *service quality* tidak signifikan secara tidak langsung terhadap *net benefit* dengan variabel mediasi *use*. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H12: *Service Quality* Berpengaruh positif terhadap *Net Benefits* Melalui *Use*

Pengaruh *System Quality* Terhadap *Net Benefits* Melalui *User Satisfaction*

Berdasarkan penelitian Pertiwi et al., (2020) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat memediasi pengaruh antara kualitas sistem, dengan pemerolehan manfaat-manfaat bersih. Menurut penelitian Hamid dan Ikbal, (2017) menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh secara tidak langsung (*indirect effect*) positif dan signifikan terhadap *benefit* yang dimediasi oleh *user satisfaction*. Namun berdasarkan penelitian Khairunnisa dan Yunanto, (2017) menyatakan bahwa variabel kepuasan pengguna tidak berhasil menjadi variabel *intervening* yang memediasi hubungan kualitas sistem dan manfaat bersih. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H13: *System Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *Net Benefits* Melalui *User Satisfaction*

Pengaruh *Information Quality* Terhadap *Net Benefits* Melalui *User Satisfaction*

Menurut hasil penelitian Wahyuddin et al., (2017) kualitas informasi memberikan pengaruh tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian Yunis et al., (2017) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara tidak langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna

ke dampak individu. Namun berdasarkan penelitian Sarkoro dan Dewanta, (2018) menyatakan bahwa *information quality* tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap *net benefit* dengan variabel mediasi *user satisfaction*. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H14: *Information Quality* Berpengaruh Positif Terhadap *Net Benefits* Melalui *User Satisfaction*

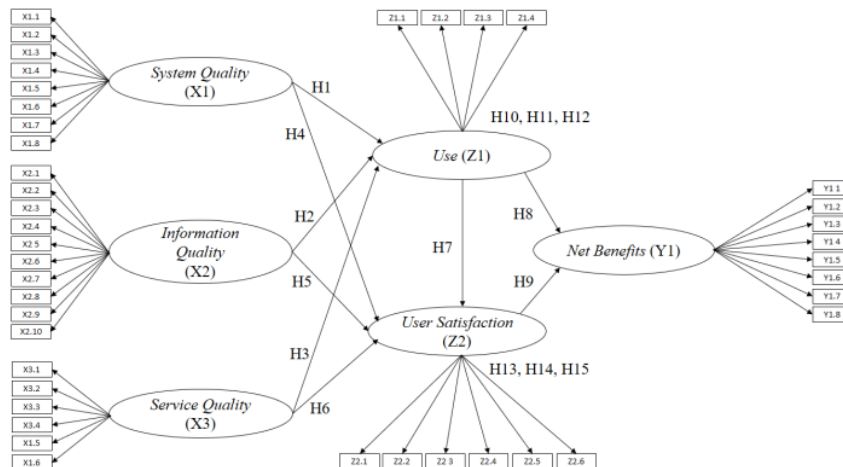
Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Net Benefits* Melalui *User Satisfaction*

Berdasarkan penelitian Rachmadi dan Handaka, (2019) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel *intervening* dalam hubungan antara kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih. Menurut penelitian Sarkoro dan Dewanta, (2018) menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh secara tidak langsung terhadap *net benefit* dengan variabel mediasi *user satisfaction*. Selanjutnya menurut Yunis et al., (2017) kualitas layanan dapat berpengaruh secara tidak langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna ke dampak individu. Berdasarkan uraian diatas diajukan hipotesa:

H15: *Service Quality* Berpengaruh Positif terhadap *Net Benefits* Melalui *User Satisfaction*

MODEL PENELITIAN

Berdasarkan kerangka hipotesa diatas, dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut:



Sumber: diolah penulis (2021)

Gambar 1. Model Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *asosiatif kasual* yang berguna untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel *system quality* (X1), *information quality* (X2) dan *survice quality* (X3) terhadap *Net Benefit* (Y) melalui *use* (Z1) dan *user satisfaction* (Z2). Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer menurut Sugiyono (2016) adalah data yang diperoleh dari sumber aslinya tanpa adanya perantara atau secara langsung. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui survei menggunakan kuisisioner.

Pengukuran

Dalam penelitian ini penyusunan kuesioner menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Pada penelitian ini menggunakan empat tingkat skala *likert* yaitu satu sampai empat tingkat jawaban. Penelitian ini menggunakan enam variabel yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Pengukuran variabel kualitas sistem menggunakan ukuran yang terdapat pada penelitian DeLone dan McLean (2003) yang terdiri dari keandalan (*reliability*), kemudahan pada saat digunakan (*Ease of Use*), waktu respon (*response time*) serta tampilan visual (*visual display*). Pengukuran variabel kualitas informasi menggunakan ukuran DeLone dan McLean (2003) yang terdiri dari ketepatan waktu (*timeliness*), relevansi (*relevance*), keakuratan (*accuracy*), mudah dimengerti (*consistency*), dan kelengkapan (*completeness*). Pengukuran variabel kualitas pelayanan menggunakan ukuran dari DeLone dan McLean (2003) yang terdiri dari empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*). Pengukuran variabel penggunaan menggunakan ukuran pada penelitian DeLone dan McLean (2003) ialah terdiri dari pemakaian teratur (*daily routine*) dan sifat pemakaian (*nature of use*). Pengukuran variabel kepuasan pengguna menggunakan ukuran dari DeLone dan McLean (2003) yang terdiri dari pengalaman (*experience*) dan tidak terdapat keluhan (*complaint*). Pengukuran variabel manfaat bersih menggunakan ukuran DeLone dan McLean (2003) yang terdiri dari efektivitas keputusan (*decision effectiveness*), produktivitas individu, pembelajaran (*learning*), kegunaan (*usefulness*).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini ialah semua Kolektor yang ada di PT. WOM Finance wilayah JATASE. Jumlah Populasi dalam penelitian ini ada 321 sampel. Penentuan

jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Menurut Sugiono, (2017) rumus Slovin digunakan untuk mengetahui ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin didapat jumlah sampel sebanyak 178 responden. Karena Kolektor tersebar di wilayah JATASE, maka teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *proportional sampling* (dapat dilihat pada lampiran 1). Metode penyebaran kuesioner menggunakan *google form* melalui *whatsapp*.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian yang dilakukan menggunakan alat analisis *Smart PLS* yang dimana dalam menganalisis data ada beberapa tahap yaitu tahap pertama adalah *outer model* yang dimana dilakukannya uji validitas (1) Uji *Convergent Validity* dengan standar nilai *loading factor* > 0.70 merupakan ukuran yang ideal (Ghazali, 2016), *Average Variance Extrated* (AVE) dengan nilai *Cut-off value* AVE > 0.50 . selanjutnya (2) Uji *Discriminant Validity*, dilihat dari nilai *cross loading* yang dimana suatu nilai pada standar korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dibandingkan ukuran konstruk lainnya, dapat menunjukkan hasil konstruk laten memprediksi ukuran pada blok lebih baik dibandingkan ukuran blok lainnya. Sedangkan pada Uji reliabilitas akan menggunakan ukuran *cronbach alpha* dan *composite reliability*, dengan standar nilai reliabel $\geq 0,70$ (Ghazali, 2016). Tahap selanjutnya yaitu *Inner model* dengan menentukan pada nilai *R-square*, bila nilai *R-Square* berada pada nilai 0.75, 0.50, 0.25 bisa disimpulkan sehingga *inner model* tersebut kuat, moderate dan lemah. *t-statistics* adalah suatu nilai yang dimana berguna untuk dilihat pada tingkat signifikansi terhadap pengujian hipotesis secara mencari nilai *t-statistics* melalui prosedur *bootstraping* pada SmartPLS. Pengujian hipotesis dilihat mulai dari perhitungan dari *path coefisien*, lalu dibandingkannya dengan nilai *t statistics* $> t$ tabel. Hipotesis bisa diterima jika suatu nilai *t statistics* bisa lebih besar dibandingkan *t tabel* 1,96 (α 5%) sehingga dapat diartikan jika suatu nilai *t statistics* dalam setiap hipotesis bisa lebih besar dari *t tabel* dapat menenjukan hipotesis tersebut bisa diterima atau terbukti (Ghazali, 2016). Ada suatu kriteria dari Uji *statistics* t (Ghazali, 2016), yaitu (1) bila nilai pada konstruk signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga bisa diartikan bahwa tidak adanya pengaruh antar variabel, (2) Jika bilai nilai konstruk signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 tidak dapat diterima dan H_a bisa diterima sehingga bisa di artikan adanya pengaruh antar variabel.

HASIL PENELITIAN

Demografi Responden

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuisisioner yang dilakukan melalui *whatsapp* menggunakan *google form* dengan teknik *proportional sampling*, responden yang

terkumpul sebanyak 178 responden. Jumlah responden tersebut terdiri atas 162 responden (91,01%) berjenis kelamin pria dan 16 responden (8,99%) berjenis kelamin wanita. Usia responden paling banyak adalah berusia 17-25 tahun yaitu sebanyak 98 responden (55,06%). Responden terbanyak berpendidikan D1 dengan jumlah responden sebanyak 109 kolektor (61,24%). Kemudian dari hasil pernyataan kuesioner diketahui bahwa responden berdasarkan lama bekerja lebih dari 1 tahun dengan jumlah responden 178 kolektor (100%) dan berdasarkan banyaknya target task list yang dicapai dapat terpenuhi dengan hasil target minimal yaitu 12 task berjumlah 101 responden (56,74%), melebihi target yaitu lebih dari 12 task list berjumlah 77 responden (43,26%). (Hasil dapat dilihat pada lampiran 5).

Outer Model

Dilakukan pengujian *outer model* yaitu uji validitas dan reliabilitas dengan alat analisis *Smart PLS* melalui kuisisioner yang dilakukan terhadap 178 responden dengan jumlah pernyataan dalam kuisisioner sebanyak 42 butir. Pada uji *convergent validity* dengan standar nilai $> 0,70$ terdapat 41 indikator yang *valid*, 1 indikator yang tidak *valid* yaitu KI8 dengan nilai 0,649 sehingga dihapus dalam penelitian dan untuk nilai AVE dari 6 variabel yang diuji, nilainya $> 0,50$ yang membuktikan nilai *convergent validity* pada penelitian ini mempunyai nilai yang baik. Selanjutnya dilakukan uji *discriminant validity* dilihat dari nilai *cross loading* masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dibandingkan nilai *cross loading* variabel lainnya, hal ini berarti jika nilai pada standar korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dibandingkan ukuran konstruk lainnya, dapat menunjukkan hasil konstruk laten memprediksi ukuran pada blok lebih baik dibandingkan ukuran blok lainnya. Kemudian untuk pengujian reliabilitas dengan melihat nilai *composite reliability* ataupun *cronbach's alpha* untuk semua variabel dinyatakan *reliable*, karena memenuhi syarat dengan nilai *composite reliability* ataupun *cronbach's alpha* $> 0,70$. Dengan nilai *composite reliability* ataupun *cronbach's alpha* variabel kualitas sistem sebesar 0,911 dan 0,889, kualitas informasi 0,930 dan 0,915, kualitas layanan 0,907 dan 0,876, akitivitas penggunaan 0,895 dan 0,844, kepuasa penggunaan 0,907 dan 0,877, serta manfaat bersih 0,921 dan 0,902. (Hasil dapat dilihat pada lampiran 7).

Inner Model

Analisis Pengaruh Langsung

Pada analisis tahap satu, untuk menguji pengaruh langsung dengan melihat nilai *T Statistic* $> 1,96$ dan ρ *value* $< 0,05$. Variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap aktifitas penggunaan dengan nilai *T Statistic* sebesar 2,748 dan ρ *value* sebesar 0,006, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap aktifitas penggunaan

¹⁵ dengan nilai T *Statistic* sebesar 4,600 dan ρ value sebesar 0,000, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap aktifitas penggunaan dengan nilai T *Statistic* sebesar 3,239 dan ρ value sebesar 0,001. Hal ini dapat diartikan bahwa jika semakin *update* kualitas sistem untuk menunjang pekerjaan kolektor, semakin lengkap kualitas informasi aplikasi *mobile collection* dan semakin baik kualitas layanan dalam menyelesaikan kendala kolektor pada saat menggunakan aplikasi *mobile collection* maka akan semakin meningkatkan aktifitas penggunaan aplikasi *mobile collection*. (Hasil dapat dilihat pada lampiran 7).

Selanjutnya analisis tahap dua, untuk menguji pengaruh langsung dengan melihat nilai T *Statistic* $> 1,96$ dan ρ value $< 0,05$. Variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan dengan nilai T *Statistic* sebesar 2,830 dan ρ value sebesar 0,005, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan dengan nilai T *Statistic* sebesar 2,694 dan ρ value sebesar 0,007, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan dengan nilai T *Statistic* sebesar 3,053 dan ρ value sebesar 0,002, aktifitas penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan dengan nilai T *Statistic* sebesar 1,979 dan ρ value sebesar 0,048. Hal ini dapat diartikan bahwa jika kualitas sistem mudah digunakan kolektor, kualitas informasi aplikasi *mobile collection* yang *relevance*, mampu memberikan kualitas layanan cepat tanggap terhadap *complaint* kolektor pada saat memakai aplikasi *mobile collection* dan dapat membantu meningkatkan aktifitas penggunaan aplikasi *mobile collection* dengan tercapainya target pekerjaan kolektor maka akan semakin meningkatkan kepuasan penggunaan aplikasi *mobile collection*. (Hasil dapat dilihat pada lampiran 7).

Selanjutnya analisis tahap tiga, untuk menguji pengaruh langsung dengan melihat nilai T *Statistic* $> 1,96$ dan ρ value $< 0,05$. Variabel aktifitas penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih dengan nilai T *Statistic* sebesar 5,008 dan ρ value sebesar 0,000, kepuasan penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih dengan nilai T *Statistic* sebesar 5,412 dan ρ value sebesar 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa jika aktifitas penggunaan yang mudah sehingga menunjang pekerjaan kolektor dalam bekerja dan kepuasan penggunaan pada saat memakai aplikasi *mobile collection* yang meliputi sistem yang baik yang memberikan informasi yang dibutuhkan kolektor dan tersedianya layanan yang siap membantu kolektor pada saat mengalami kendala pada saat pemakaian aplikasi *mobile collection* maka akan semakin meningkatkan manfaat bersih aplikasi *mobile collection* dan dari pihak *user* bersedia untuk memakai layanan *mobile* yang lainnya seperti aplikasi *mobile survey* (Hasil dapat dilihat pada lampiran 7).

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) didapat hasil analisis tahap satu, variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama mempengaruhi aktifitas penggunaan dengan nilai R^2 sebesar 0,509. Artinya sebesar 50,1% variabel aktifitas penggunaan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Sedangkan sisanya sebesar 50,9% dapat dijelaskan oleh variabel yang tidak ada dalam penelitian ini. Faktor lain

adalah *permonce expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condotions*. Hasil analisis tahap dua, yaitu secara bersama-sama variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan aktifitas penggunaan mempengaruhi kepuasan penggunaan dengan nilai R^2 sebesar 0,568. Artinya sebesar 56,8% variabel kepuasan penggunaan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan aktifitas penggunaan, sedangkan sisanya 53,2% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Seperti kemudahan dan keamanan. Hasil analisis tahap tiga, yaitu secara bersama-sama variabel aktifitas penggunaan dan kepuasan penggunaan mempengaruhi manfaat bersih dengan nilai R^2 sebesar 0,668. Artinya sebesar 66,8% variabel manfaat bersih dapat dijelaskan oleh variabel aktifitas penggunaan dan kepuasan penggunaan sedangkan sisanya 33,2% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Seperti imbal balik keuangan (*financial payoff*), tercapainya tujuan sistem informasi (*achieved objectives*). (Hasil dapat dilihat pada lampiran 8).

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Nilai Sign	Keterangan	Kesimpulan
H1	<i>System Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Use</i>	0.006	Data mendukung hipotesis	H1 Diterima
H2	<i>Information Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Use</i>	0.000	Data mendukung hipotesis	H2 Diterima
H3	<i>Service Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Use</i>	0.001	Data mendukung hipotesis	H3 Diterima
H4	<i>System Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>User Satisfaction</i>	0.005	Data mendukung hipotesis	H4 Diterima
H5	<i>Information Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>User Satisfaction</i>	0.007	Data mendukung hipotesis	H5 Diterima
H6	<i>Service Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>User Satisfaction</i>	0.002	Data mendukung hipotesis	H6 Diterima
H7	<i>Use</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>User Satisfaction</i>	0.048	Data mendukung hipotesis	H7 Diterima
H8	<i>Use</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Net Benefits</i>	0.000	Data mendukung hipotesis	H8 Diterima

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Nilai Sign	Keterangan	Kesimpulan
H9	<i>User Satisfaction</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Net Benefits</i>	0.000	Data mendukung hipotesis	H9 Diterima

Sumber: Data Primer yang diolah (2022)

Analisis Pengaruh Tidak Langsung ¹⁵

Pada analisis tahap satu, untuk menguji pengaruh tidak langsung dengan melihat nilai T Statistic $> 1,96$ dan ρ value $< 0,05$. Variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih melalui aktifitas penggunaan dengan nilai T Statistic sebesar 2,295 dan ρ value sebesar 0,022, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap manfaat bersih melalui aktifitas penggunaan dengan nilai T Statistic sebesar 2,874 dan ρ value sebesar 0,004, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih melalui aktifitas penggunaan dengan nilai T Statistic sebesar 2,838 dan ρ value sebesar 0,005. Berdasarkan hasil keseluruhan hipotesis terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih melalui aktifitas penggunaan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan akan meningkatkan aktifitas penggunaan sehingga akan memberikan manfaat lebih kepada kolektor. (Hasil dapat dilihat pada lampiran 7).

Pada analisis tahap dua, untuk menguji pengaruh tidak langsung dengan melihat nilai T Statistic $> 1,96$ dan ρ value $< 0,05$. Variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih melalui kepuasan penggunaan dengan nilai T Statistic sebesar 2,530 dan ρ value sebesar 0,012, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap manfaat bersih melalui kepuasan penggunaan dengan nilai T Statistic sebesar 2,079 dan ρ value sebesar 0,038, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih melalui kepuasan penggunaan dengan nilai T Statistic sebesar 2,773 dan ρ value sebesar 0,006. Berdasarkan hasil keseluruhan hipotesis terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan penggunaan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan penggunaan sehingga akan memberikan manfaat lebih kepada kolektor. (Hasil dapat dilihat pada lampiran 7).

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Nilai Sign	Keterangan	Kesimpulan
H10	<i>System Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>Use</i>	0.022	Data mendukung hipotesis	H1 Diterima

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Nilai Sign	Keterangan	Kesimpulan
H11	<i>Information Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>Use</i>	0.004	Data mendukung hipotesis	H1 Diterima
H12	<i>Service Quality</i> Berpengaruh positif terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>Use</i>	0.005	Data mendukung hipotesis	H1 Diterima
H13	<i>System Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>User Satisfaction</i>	0.012	Data mendukung hipotesis	H1 Diterima
H14	<i>Information Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>User Satisfaction</i>	0.038	Data mendukung hipotesis	H1 Diterima
H15	<i>Service Quality</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>Net Benefits</i> Melalui <i>User Satisfaction</i>	0.006	Data mendukung hipotesis	H1 Diterima

Sumber: Data Primer yang diolah (2022)

Diskusi

Dalam penelitian tahap satu, terdapat hasil yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap aktifitas penggunaan. Hal ini menjelaskan bahwa apabila kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan ditingkatkan maka akan meningkatkan aktifitas penggunaan. Responden yang sebagian besar sudah mengetahui dan sudah menggunakan aplikasi *mobile collection* lebih dari 1 tahun merasa aplikasi *mobile collection* mudah dipahami, terbukti bahwa semua kolektor bisa mencapai target atau melebihi target yang ditugaskan. Kualitas informasi yang juga terbukti memberikan ketepatan informasi *task list* yang disediakan pada saat melakukan kunjungan memakai *mobile collection* dan kualitas pelayanan yang memberikan jaminan *task list* yang dikunjungi kolektor dapat terkirim disistem tepat waktu sehingga dapat meyakinkan kolektor untuk menggunakan aplikasi *mobile collection*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Munir dan Krisbiantoro, (2020), Wirasedana, (2018), Gozali dan Supranto, (2020) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap aktifitas penggunaan.

Dalam penelitian tahap dua terdapat hasil yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, aktifitas penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan semakin tinggi aktifitas penggunaan maka semakin meningkatkan kepuasan penggunaan terhadap aplikasi *mobile collection*. Responden yang sebagian besar Pria dengan pendidikan D1 merasa

bahwa dengan aplikasi *mobile collection* mudah bagi kolektor untuk melakukan input penagihan. Responden juga merasakan bahwa aplikasi ini memberikan informasi yang mudah dipahami sehingga mempermudah mereka untuk mencari alamat konsumen, mengetahui jumlah tunggakan minimal pembayaran dan angsuran beberapa tunggakan konsumen. Selanjutnya responden juga merasakan aplikasi *mobile collection* memberikan jaminan kerahasiaan data konsumen, hal ini sesuai dengan ketentuan PT. WOM Finance bahwa setiap kolektor diwajibkan untuk tidak membagikan data *user* yang ada dalam aplikasi *mobile collection*. Selain itu responden merasa bisa mengakses aplikasi *mobile collection* dimanapun secara *online* maupun *offline* sehingga mempermudah pekerjaan kolektor untuk melakukan penagihan kepada konsumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kurniawan et al., (2020), Rasjidin, (2018), Rohani dan Hati, (2019) dan Ramanudin et al., (2021) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, aktifitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan.

Dalam penelitian tahap tiga, terdapat hasil yang menunjukkan bahwa aktifitas penggunaan dan kepuasan penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baiknya aktifitas penggunaan dan kepuasan penggunaan maka akan meningkatkan manfaat yang diperoleh kolektor. Responden yang sebagian besar pria berusia 17-25 tahun merasa bahwa aplikasi ini bisa diakses dimanapun sehingga mempermudah pekerjaan kolektor. Selanjutnya mereka merasa pelayanan *customer service* sangat baik sehingga kolektor tidak perlu melakukan keluhan terhadap *customer service*. Ketentuan lamanya waktu menanggapi keluhan kolektor di PT. WOM Finance harus maksimal dibawah 10 menit dan dapat menyelesaikan keluhan maksimal 4 jam setiap keluhan. Dengan adanya pelayanan yang baik dari *customer service*, kolektor merasa dapat menyelesaikan target tugas yang diberikan bahkan bisa melebihi target sehingga mendapatkan penghasilan tambahan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tarwoto dan Kuncoro, (2019) dan Prayudi dan Oktapiani, (2020) yang menyatakan bahwa aktifitas penggunaan dan kepuasan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

⁹ Dalam penelitian selanjutnya¹⁸, terdapat hasil yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui aktifitas penggunaan. Hal ini menjelaskan bahwa kolektor akan mendapatkan manfaat bersih dari penggunaan aplikasi *mobile collection* apabila mereka merasakan aktifitas penggunaannya tinggi yang disebabkan oleh baiknya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dari aplikasi *mobile collection*. Kolektor merasa dengan adanya kualitas sistem yang mudah digunakan, kualitas informasi yang mudah dipahami dan adanya jaminan kerahasiaan data konsumen membuat mereka dapat mengakses aplikasi *mobile*

collection dimanapun sehingga mereka dapat mencapai target *tast list*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pertiwi et al., (2020), Dwi et al., (2018) dan Wahyuddin et al., (2017) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan memberikan pengaruh tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui aktifitas penggunaan.

Dalam penelitian terakhir, terdapat hasil yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan penggunaan. Hal ini menjelaskan bahwa kolektor akan mendapatkan manfaat bersih apabila kepuasan mereka meningkat yang disebabkan oleh baiknya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dari aplikasi *mobile collection*. Kolektor merasa dengan adanya kualitas sistem yang mudah digunakan, kualitas informasi yang mudah dipahami dan adanya jaminan kerahasiaan data konsumen serta adanya pelayanan dan *customer service* yang baik sehingga mereka dapat mencapai target *tast list*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hamid dan Iqbal, (2017), Sarkoro dan Dewanta, (2018), Rachmadi dan Handaka, (2019) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan memberikan pengaruh tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui kepuasan penggunaan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dapat diambil disimpulkan bahwa:

1. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap aktifitas penggunaan. Hal ini menjelaskan bahwa apabila kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan ditingkatkan maka akan meningkatkan aktifitas penggunaan.
2. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, aktifitas penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan semakin tinggi aktifitas penggunaan maka semakin meningkatkan kepuasan penggunaan terhadap aplikasi *mobile collection*.
3. Aktifitas penggunaan dan kepuasan penggunaan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baiknya aktifitas penggunaan dan kepuasan penggunaan maka akan meningkatkan manfaat yang diperoleh kolektor.
4. Terdapat pengaruh tidak langsung kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui aktifitas penggunaan. Hal ini menjelaskan bahwa kolektor akan mendapatkan manfaat bersih dari penggunaan aplikasi *mobile collection* apabila mereka merasakan aktifitas penggunaannya tinggi yang disebabkan oleh baiknya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dari aplikasi *mobile collection*.

5. Terdapat pengaruh tidak langsung kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan penggunaan. Hal ini menjelaskan bahwa kolektor akan mendapatkan manfaat bersih apabila kepuasan mereka meningkat yang disebabkan oleh baiknya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dari aplikasi *mobile collection*.

Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu pada pengaruh tidak langsung tidak bisa menjelaskan variabel mediasi sebagai *full mediation* atau *part mediation* atau *no mediation* karena pada hipotesis penelitian ini tidak ada pengaruh langsung variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah JATASE masih ada 6 wilayah (JATIM BNT, KALSUL, SUMBAGSEL, SUMBAGUT, JATENG, JABAR) yang belum dilakukan penelitian.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan saran pada kualitas sistem, pernyataan terendah yaitu desain fitur yang disediakan pada aplikasi *mobile collection* menarik disarankan untuk membuat desain fitur pada menu *task list* pada saat di klik, langsung muncul informasinya tanpa harus klik setiap *tab* kategorinya. Dalam kualitas informasi pernyataan terendah yaitu informasi posisi kolektor selalu *update* disarankan agar aplikasi *mobile collection* setiap akhir layanan jam kerja kolektor untuk *log out* sendiri sehingga pada saat login kembali ke aplikasi *mobile collection* secara otomatis akan tersinkronisasi secara keseluruhan data yang terupdate dari aplikasi *mobile collection*. Dalam kualitas layanan pernyataan terendah yaitu *customer service* memberikan perhatian khusus terhadap kolektor disarankan *customer service* memberikan perhatian lebih kepada kolektor dengan membangun komunikasi yang baik tanpa harus kolektor mengalami keluhan pada saat menggunakan aplikasi *mobile collection*. Dalam aktifitas penggunaan pernyataan terendah yaitu menggunakan aplikasi *mobile collection* untuk absensi kehadiran disarankan *supervisor* untuk lebih memastikan bahwa kolektor selalu mengisi absensi karena hal ini berdampak pada penerimaan gaji. Dalam kepuasan penggunaan pernyataan terendah yaitu tidak ada keluhan tentang kemudahan penggunaan aplikasi *mobile collection* disarankan PT WOM Finance melakukan jadwal maintenance jaringan dan server setiap sebulan dua kali dan meningkatkan kerjasama dengan vendor-vendor yang terkait. Dalam manfaat bersih pernyataan terendah yaitu dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu disarankan *supervisor* selalu mengingatkan kolektor 1 hari sebelum kolektor melakukan kunjungan ke konsumen untuk melakukan perjanjian kunjungan penagihan yang akan dilakukan secara *online* atau *offline* dan jam waktu kunjungan, sehingga target *task list* dapat terselesaikan tepat waktu.

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu dapat menjelaskan variabel mediasi sebagai *full mediation* atau *part mediation* atau *no mediation* karena pada hipotesis

penelitian ini tidak ada pengaruh langsung variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar dapat meneliti kolektor yang ada di semua wilayah PT WOM Finance, karena jumlah kolektor seluruh wilayah ada 2.775 kami sarankan untuk memakai alat analisis AMOS sebagai perbandingan untuk menambah ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

Impilkasi Manajerial

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat pengaruh langsung kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap aktifitas penggunaan dan kepuasan pengguna. Melihat pengaruh langsung aktifitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Melihat pengaruh langsung aktifitas penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Melihat pengaruh tidak langsung kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap manfaat bersih melalui aktifitas penggunaan dan kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian aplikasi *mobile collection* sudah berjalan dengan baik. Penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk mengevaluasi aplikasi *mobile collection* dan melakukan perbaikan secara terus menerus pada kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sehingga kolektor dapat dengan mudah mengoperasikan aplikasi *mobile collection*, menerima informasi yang dibutuhkan secara lengkap pada saat melakukan kunjungan konsumen serta menerima pelayanan yang cepat dan tanggap pada saat mengalami kendala menggunakan aplikasi *mobile collection*. Kualitas sistem dan kualitas informasi dapat ditingkatkan dengan melakukan evaluasi dari permasalahan yang disampaikan kolektor. Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan memberikan informasi yang informatif, memelihara hubungan dengan kolektor dalam jangka panjang, medeteksi problem secepat mungkin dari permasalahan kolektor yang masuk agar bisa dilakukan perbaikan secara cepat dan tepat sehingga pekerjaan dari kolektor tidak terhambat.

Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Collection Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.cermati.com Internet Source	2%
2	Submitted to Binus University International Student Paper	1%
3	wiyatamandala.e-journal.id Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Esa Unggul Student Paper	1%
5	Hendri Winarto, Kusrini Kusrini, Armadyahah Amborowati. "Pengukuran Mutu Aplikasi Web eRapor SMK dengan Metode Webqual (Studi Kasus: SMK Negeri 1 Pacitan)", Respati, 2019 Publication	1%
6	jurnal.stikom.edu Internet Source	1%
7	journal.upgris.ac.id Internet Source	1%
8	ekbis.sindonews.com Internet Source	

1 %

9 jurnal.syntaxtransformation.co.id
Internet Source

1 %

10 jurnal.uisu.ac.id
Internet Source

1 %

11 ejournal.antarbangsa.ac.id
Internet Source

1 %

12 ejournal.unhi.ac.id
Internet Source

1 %

13 ojs.uajy.ac.id
Internet Source

1 %

14 ibn.e-journal.id
Internet Source

1 %

15 stikes-nhm.e-journal.id
Internet Source

1 %

16 Agustinus Suradi, Marina Windarti, Syams Kurnaiawan Hidayat. "Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality Terhadap Net Benefit Pada SI-PMB", Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer), 2021
Publication

1 %

17 jurnal.utb.ac.id
Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off