

PENGARUH PENGGUNAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP DAMPAK INDIVIDUAL PADA APLIKASI PENASIHAT KEUANGAN MONICCA

Syaifullah Abdurrachman¹⁾ Candra Wijayangka²⁾

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom
syaifullahabdurrachman6@yahoo.com¹⁾ wijayangka.telkomuniversity.ac.id²⁾

Abstrak: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan uji regresi linier berganda. Kesimpulan penelitian ini adalah kepuasan pengguna dan penggunaan baik secara parsial maupun bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap dampak individual, dimana masing-masing variabelnya memiliki presentase yang baik sebesar 79,3% untuk kepuasan pengguna, 66,8% untuk penggunaan, dan 86,2% untuk dampak individual.

Kata Kunci: Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dampak Individual

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam dunia bisnis startup yang bersifat disruptive, dimana teknologi-teknologi baru yang lebih baik memiliki tendensi untuk menggantikan teknologi yang telah ada sebelumnya maka sangat penting untuk mengetahui keberhasilan pengimplementasian suatu inovasi teknologi yang mana dalam hal ini juga termasuk dampak individual yang dihasilkan dari penggunaan teknologi tersebut dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya untuk menjaga daya saing dengan kompetitor sejenis yang makin banyak bermunculan. Adapun yang termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi dampak individual pada penggunaan suatu sistem informasi atau teknologi adalah faktor kepuasan pengguna dan penggunaan itu sendiri.

Dua faktor ini di dukung oleh suatu model yang dikembangkan oleh DeLone & McLean pada tahun 1992 kemudian di perbarui pada tahun 2003 yang disebut sebagai DeLone & McLean IS Success Model. Monicca sebagai salah satu pendatang baru di dunia financial technology khususnya pada ranah robo advisor sangat memerlukan data akan hal ini untuk dapat mengembangkan lebih jauh teknologinya kelak dan atas dua alasan utama tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penggunaan (actual use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction) dengan

dampak individual (individual impact) yang di hasilkan setelah menggunakan aplikasi penasihat keuangan Monicca baik secara bersama-sama maupun parsial atau sendiri-sendiri.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pengguna dan penggunaan terhadap dampak individual yang dihasilkan.

II. KAJIAN PUSTAKA

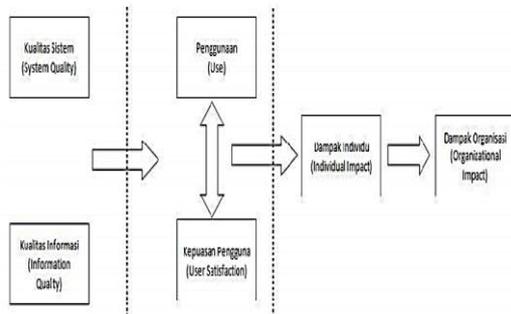
Sistem Informasi

Tata Sutabri dalam bukunya *Analisis Sistem Informasi* (2012: 38) Mendefinisikan Sistem informasi sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan informasi kepada pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan.

Model Kesuksesan Sistem Informasi

Pada tahun 1992 DeLone & McLean mengembangkan suatu model yang dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan pengimplementasian suatu sistem informasi. Kemudian pada tahun 2003 mereka kembali memperbarui model yang telah mereka buat sebelumnya dengan menambahkan beberapa variabel dan menyatukan dua variabel output akhir utamanya. Adapun

penelitian ini menggunakan *DeLone & McLean IS Success Model* yang dikembangkan pertama kali untuk selanjutnya dibahas lebih lanjut. Adapun Model Kesuksesan Sistem Informasi tersebut adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean 1992

Sumber: Wikipedia.com

Dari beberapa variabel di atas penelitian ini hanya mengambil tiga variabel utamanya untuk di analisis lebih lanjut pada aplikasi penasihat keuangan Monicca yaitu variabel penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak individual.

Kepuasan Pengguna dan Dampak Individual

Menurut Davis (1989) yang dikutip oleh Wiwik (2011:9) dampak individual didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan seseorang terhadap peningkatan kerja yang dihasilkan dari penggunaan suatu sistem informasi tertentu. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan (Barnes, 2003:64) sementara Kotler (2003:61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Hubungan antara kepuasan pengguna dan dampak individual sendiri telah diteliti oleh DeLone dan McLean (1992) dalam model kesuksesan sistem informasi yang mereka kemukakan. Dalam penelitian tersebut DeLone dan

McLean mendapatkan hasil bahwa kepuasan pengguna memiliki hubungan timbal balik dengan dampak individual setelah penggunaan suatu sistem informasi tersebut. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dikemukakan oleh Rai et al., (2002) dimana dampak penggunaan suatu sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Adapun penelitian ini akan berfokus pada sejauh mana pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap dampak individual yang dihasilkan (*individual impact*). Penulis berpendapat kepuasan pengguna secara positif berpengaruh terhadap dampak individual yang dihasilkan sehingga selanjutnya dihasilkan hipotesis H1.

H1: Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individual (*individual impact*).

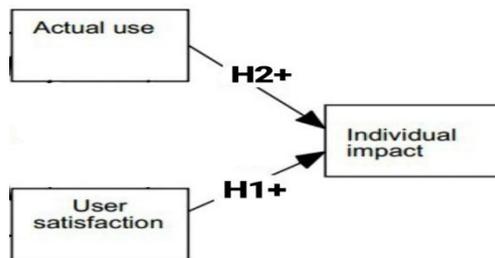
Penggunaan dan Dampak Individual

Penggunaan suatu media informasi akan mempengaruhi dan memberi dampak yang besar bagi para penggunanya (Ardianto & Erdinaya, 2004). Dalam bukunya : *The Uses on Mass Communication : Current Perspectives on Gratification Research* (1974) yang dikutip dari Juhani Iivari (2005:63), Herbert Blumer dan Elihu Katz berpendapat bahwa penggunaan yang berkelanjutan sangat mungkin didasari oleh dampak penggunaan dari suatu media atau sistem informasi tersebut. Dalam model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) juga menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara penggunaan terhadap dampak individual serta organisasional. Penelitian kali ini juga akan berfokus pada seberapa besar pengaruh penggunaan sistem informasi tersebut terhadap dampak individual yang dihasilkan untuk selanjutnya dijadikan hipotesis H2.

H2: Penggunaan (actual use) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individual (individual impact).

III. KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS

Berdasarkan landasan teori diatas maka dapat disimpulkan dua hipotesis utama yaitu H1 dan H2 yang selanjutnya akan menjadi sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

IV. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif melalui metode regresi linier berganda dimana peneliti berusaha untuk menginterpretasikan hasil dari pengolahan data yang dilakukan secara kuantitatif.

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil pengolahan data didapat skor total tanggapan responden untuk masing-masing variabel kepuasan pengguna (X₁) dan penggunaan (X₂) adalah 1173 dan 989 dari skor ideal untuk masing-masing empat pertanyaannya yaitu 1480 atau memiliki presentase skor masing-masing sebesar 79,3% dan 66,8% maka kedua variabel tersebut berada dalam kategori “puas” (X₁) dan “cukup baik” (X₂). Sedangkan tanggapan responden terhadap variabel dampak individual (Y) berada dalam kategori “sangat baik” dengan total

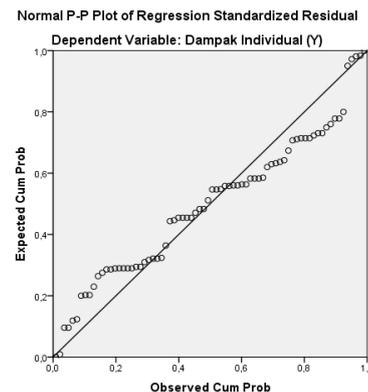
skor yang diperoleh sebesar 957 dari 1110 skor idealnya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Analisis kenormalan berdasarkan metode *Kolmogorov-Smirnov* mensyaratkan kurva normal apabila nilai *Asymp. Sig.* berada di atas batas *maximum error*, yaitu 0,05.

Tabel 1. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandar dized Residual
N	74
Normal Parameters ^{a,b}	Mean Std. Deviation
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative
Test Statistic	
Asymp. Sig. (2-tailed)	
	-,1004177 ,62620870 ,102 ,071 -,102 ,102 ,055 ^c



Gambar 3. Uji Normalitas

Adapun dalam analisis regresi, yang diuji kenormalan adalah residual atau variabel gangguan yang bersifat stokastik acak, maka data di atas dapat digunakan karena variabel residu berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk melihat pengaruh Kepuasan Pengguna (X₁) an

Penggunaan (X₂) terhadap Dampak Individual (Y) digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Hasil pengolahan *software SPSS 23.0* untuk analisis regresi berganda disajikan pada tabel berikut :

Tabel 2. Analisis Regresi Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Zero-order Correlations
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-.046	,177		-.262	,794	
Kepuasan Pengguna (X1)	,532	,109	,557	4,861	,000	,796
Penggunaan (X2)	,287	,110	,298	2,601	,011	,744

a. Dependent Variable: Dampak Individual (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -0,046 + 0,532 X_1 + 0,287 X_2$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas diperoleh nilai konstanta sebesar -0,046. Artinya, jika variabel Dampak Individual (Y) tidak dipengaruhi oleh kedua variabel bebasnya yaitu Kepuasan Pengguna (X₁) dan Penggunaan (X₂) bernilai nol,

maka besarnya rata-rata Dampak Individual akan bernilai -0,046.

Hasil Uji F (Anova)

H₀ : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Pengguna (X₁) dan Penggunaan (X₂) terhadap Dampak Individual (Y).

H₁ : Ada pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Pengguna (X₁) dan Penggunaan (X₂) terhadap Dampak Individual (Y).

Kriteria Uji :

1. Terima Ho jika F hitung < F tabel
 2. Tolak Ho jika F hitung ≥ F tabel
- F tabel = F_{α ; (df1, df2)} ; df1 = k , df2 = n-k-1

Tabel 3. Pengujian Hipotesis Secara Overall (Uji F) ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	19,232	2	9,616	70,645	,000 ^b
Residual	9,665	71	,136		
Total	28,897	73			

a. Dependent Variable: Dampak Individual (Y)

Dari tabel diatas, diperoleh nilai F hitung sebesar 70,645. Karena nilai F hitung (70,645) > F tabel (3,126), maka H₀ ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Pengguna (X₁) dan Penggunaan (X₂) terhadap Dampak Individual (Y).

Hasil Uji t (Parsial)

Hipotesis : $H_{01} : \beta_1 = 0$ Kepuasan Pengguna (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individual (Y).

$H_{11} : \beta_1 \neq 0$ Kepuasan Pengguna (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individual (Y).

$H_{02} : \beta_2 = 0$ Penggunaan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individual (Y).

$H_{12} : \beta_2 \neq 0$ Penggunaan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individual (Y).

Kriteria Uji :

1. Terima H_0 jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$
2. Tolak H_0 jika $t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

Hasil uji t berdasarkan pengolahan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) Coefficients^a

Model	Unstan dardize d Coeffi cients		Stand ardiz ed Coeffi cients		Si g.	Corre lation s Zero- order
	B	Std. Erro r	Beta	t		
1 (Constan t)	- ,046	,177		- ,262	,794	
Kepuasa n Penggun a (X1)	,532	,109	,557	4,861	,000	,796
Penggun aan (X2)	,287	,110	,298	2,601	,011	,744

a. Dependent Variable: Dampak Individual (Y)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Variabel X_1 memiliki nilai t

hitung lebih besar dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (4,861) > t tabel (1,994), maka H_{01} ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari Kepuasan Pengguna (X_1) terhadap Dampak Individual (Y).

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa Variabel X_2 memiliki nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Karena nilai t hitung (2,601) > t tabel (1,994), maka H_{02} ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari Penggunaan (X_2) terhadap Dampak Individual (Y).

Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi. Berikut adalah output dari software SPSS:

Tabel 5. Analisis Korelasi Berganda Model Summary^b

Mod el	R	R Squar e	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,816 ^a	,666	,656	,36894

a. Predictors: (Constant), Penggunaan (X_2), Kepuasan Pengguna (X_1)

b. Dependent Variable: Dampak Individual (Y)

Besarnya pengaruh Kepuasan Pengguna (X_1) dan Penggunaan (X_2) terhadap Dampak Individual (Y) dapat ditunjukkan oleh koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= (0,816)^2 \times 100\% \\
 &= 66,6\%
 \end{aligned}$$

Artinya variabel Kepuasan Pengguna (X_1) dan Penggunaan (X_2) memberikan pengaruh sebesar 66,6% terhadap Dampak Individual (Y). Sedangkan sisanya sebesar 33,4% merupakan kontribusi variabel lain selain Kepuasan Pengguna (X_1) dan Penggunaan (X_2).

VI. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan yang sekiranya dapat menjadi jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pengguna dengan dampak individual. Hal ini mengindikasikan bahwa dampak individual sangat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna yang meamakainya, semakin rendah tingkat kepuasan suatu pengguna maka dampak individual berupa peningkatan produktivitas, penambahan pengetahuan dan mengefisiensi waktu akan semakin rendah pula. Berdasarkan hasil penelitian diatas pula dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi penasihat keuangan Monicca mencapai 79,3% yang menggambarkan bahwa pengguna berada dalam tahap puas.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penggunaan dengan dampak individual. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi penasihat keuangan Monicca dalam tahap early access nya telah mampu memberikan dampak individual berupa peningkatan produktivitas, menambah pengetahuan atau wawasan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi dalam hal ini kaitannya dengan

informasi keuangan yang ideal kepada penggunanya.

3. Presentase variabel dampak individual berada pada tingkat 86,2% yaitu pada kategori sangat puas, hal ini mengindikasikan bahwa selain memberikan kepuasan pengguna, aplikasi penasihat keuangan Monicca juga telah mampu memberikan manfaat kepada para penggunanya.

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang telah dikemukakan diatas maka dapat diajukan saran untuk PT. Astrajingga Inovasi Digital selaku pemegang project Monicca, yaitu :

1. Project manager aplikasi Monicca perlu secara terus menerus meningkatkan fitur yang telah ada sebelumnya dan mengembangkan fitur-fitur baru kedepannya. Hal ini diperlukan untuk menjaga kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan aplikasi itu sendiri. Dengan adanya fitur baru utama yaitu financial advisor yang berbasis expert system kedepannya diharapkan juga mampu meningkatkan presentase dampak individual yang diberikan.
2. Diperlukan maintenance dan update berkala terhadap aplikasi penasihat keuangan Monicca untuk senantiasa menjaga pengguna setianya agar terus menggunakan Monicca.
3. Kecepatan waktu dalam fase pengembangan juga perlu ditingkatkan, dengan fase pengembangan tahap dua yang memakan waktu lebih dari 6 bulan di khawatirkan akan menurunkan minat dan intensitas penggunaan Monicca itu sendiri. Hal ini dapat diatasi dengan cara terus menerus meng- update perkembangan dan informasi keuangan umum kepada calon pengguna dan yang sudah pernah

menggunakan aplikasi tersebut melalui media sosial media umum seperti instagram dan fanpage facebook agar tidak muncul kesan bahwa aplikasi Monicca hilang begitu saja.

VII. SARAN

Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh kepuasan pengguna dan penggunaan terhadap dampak individual pada aplikasi penasihat keuangan Monicca, di harapkan pada penelitian selanjutnya mungkin dapat menggunakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan itu sendiri seperti kualitas sistem dan kualitas informasi.

Penelitian ini juga masih berfokus pada aplikasi Monicca dalam tahap early access dan mungkin pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada tahap yang lebih berkembang dan maju dengan menggunakan variabel yang sama untuk mengetahui konsistensi hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia dan Puspita. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Portal Akademik dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus Model Dosen pada Portal iGracias di Universitas Telkom).
- Budi, Djoko dan Joko Santoso. (2015). Model DeLone dan McLean untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. ISSN: 2407-7658. Volume 2.
- Dody dan Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). Universitas Diponegoro.
- Iviri, Juhani. (2005). An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of

Information System Success. Database for Advance in Information System (DFA). ISSN: 1532-0936. Volume 36. Proquest Company.

- Ike, Wahyu dan Andi. (2014). Analisis Kesuksesan Sistem Bimbingan Online STMIK AMIKOM Yogyakarta. STMIK AMIKOM Yogyakarta.
- Kurniawan dan Aldo. (2010). Adaptasi Model DeLone dan McLean yang Dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi Software Akuntansi Bagi Individu Pengguna : Studi Empiris pada Perusahaan Dalam Industri Barang Konsumsi yang Terdaftar di BEI.
- Laksmiyati, Nurul. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean (Studi Empiris pada Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di BNI).
- Mintzberg, Henry. (2008). *Managers Not MBAs*. (p.12).
- Muhammad, Islam Salim (2014). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta.
- Permadi, Agustian. (2017). Pendekatan Model DeLone dan McLean Dalam Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan.
- [Ralph C. Davis. (2007). *The Fundamentals of Top Management*. New York: Harper and Brothers. (p. 293).
- Susanti, Purwaningsih (2010). Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi pada PT Jamsostek (PERSERO)). Semarang. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.

- Syahril, Qudus (2014). Analisis Penerapan Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi SIKOMPAK pada PDAM di DIY. Yogyakarta. UGM.
- Tata, Sutabri (2012). Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wu, Jen-Her, and Wang Yu-Min. (2006). Measuring KMS Success : A Respecification of the DeLone and McLean's Model.