

ABSTRAK

ANALISIS KESUKSESAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI SALINMAS MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN DI BANYUMAS

Oleh
META TRIANA NINGRUM
21103085

Perkembangan ilmu dan teknologi informasi telah banyak mengubah cara pandang dan gaya hidup masyarakat Indonesia dalam menjalankan kegiatannya. Persoalan tentang sampah yang masih menjadi tantangan yang harus segera dipecahkan di Indonesia terutama di Kabupaten Banyumas. Mengacu pada persoalan sampah tersebut, pemerintah kabupaten Banyumas berupaya menciptakan sebuah inovasi bersama dengan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas yang ditujukan untuk penanggulangan sampah secara efektif dan efisien melalui pemanfaatan teknologi digitalisasi. Inovasi tersebut dinamakan SALINMAS yang merupakan akronim dari Sampah Online Banyumas. Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan analisis untuk mengetahui tingkat Kesuksesan sebuah layanan aplikasi menggunakan metode Delone & McLean dengan memperhatikan variable kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih untuk mengetahui faktor kesuksesan layanan terhadap pengguna. Populasi dalam penelitian yaitu pengguna KSM (Kelompok Swadaya Masyarakat) aplikasi SALINMAS yang diperoleh dari Dinas Lingkungan Hidup. Pengumpulan informasi untuk penelitian ini adalah melalui penggunaan kuesioner yang disebarluaskan menggunakan platform Google Form. Penelitian ini berfokus pada identifikasi dan evaluasi tingkat kesuksesan layanan pengguna aplikasi SALINMAS. Tujuannya adalah untuk menemukan dan mengatasi berbagai permasalahan teknis seperti kesulitan login, error sistem, dan fitur yang tidak berfungsi. Disebarluaskan kuesioner kesuksesan layanan terhadap pengguna aplikasi SALINMAS yang terdiri dari 18 pernyataan yang terdiri dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefits). Analisis data dilakukan menggunakan tools SmartPLS. Setelah dilakukan validasi terdapat pernyataan yang tidak valid sehingga hanya 16 pernyataan yang digunakan sebagai instrumen penilaian. Setelah data valid dan reliabel, dilakukan outer model (uji multikolinearitas dan R-square). Setelah itu dilakukan pengujian hipotesis, dari sembilan hipotesis yang tersedia H1, H2, H3, H4, H6, dan H8 ditolak sedangkan H5, H7 dan H9 diterima. Dari rekomendasi yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SALINMAS harus meningkatkan kualitas yang akan diberikan kepada pengguna aplikasi agar meningkatkan kesuksesan layanan dari aplikasi SALINMAS.

Kata kunci: SALINMAS, Kesuksesan Layanan, Delone & McLean, SmartPLS