

Model of information systems success Delone and Mclean in using Pedulilindungi application in the tourism sector of Malang City

Penerapan model kesuksesan sistem informasi Delone *and* Mclean dalam penggunaan aplikasi Pedulilindungi pada sektor pariwisata Kota Malang

Syarif Hidayatullah¹, Stella Alvianna^{2*}, Anisa Zuhria Sugeha², Widji Astuti¹

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang, Indonesia

²Program Diploma Kepariwisata, Universitas Merdeka Malang, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

Applications; Delon and Mclean;
Pedulilindungi; Tourism

Katakunci:

Aplikasi; Delon and Mclean;
Pedulilindungi; Pariwisata

DOI:

<https://doi.org/10.26905/jpp.v7i1.7505>

Corresponding Author:

Stella Alvianna
stellaalvianna03@gmail.com

ABSTRACT

Epidemiology experts have also warned to be alert to the third wave of Covid-19, as a result, a fast application is needed to provide information about covid. The purpose of this study is to look at the use of the PeduliLindung application system on the visitor side of the existing Desatinasi by looking at the quality of the system, the quality of information and the quality of service provided by the application, especially visitors to the tourism sector in Malang City. The population of this study is all people who have used services in all tourism sectors such as (tourist attractions, transportation, cafes, malls, hotels, and cinemas), the number of samples is 252 respondents with the sampling technique used is accidental sampling. The analysis used is descriptive, analysis of multiple linear regression, hypothesis testing (F test, t test) and coefficient of determination (R²) test. The results of the study 1) System quality, information quality and service quality have a positive effect on user satisfaction of the PeduliLindung application. 2) The quality of the system has no direct effect on net benefits. 3) Information quality and service quality have a positive effect on the net benefits of using the PeduliLindung application. 4) The quality of the system has a positive effect on net benefits through user satisfaction of the PeduliLindung application. 5) Information quality and service quality have no effect on net benefits through user satisfaction of the PeduliLindung application.

HOW TO CITE ITEM

Hidayatullah, S., Alvianna, S., Sugeha, A., & Astuti, W. (2022). Model of information systems success Delone and Mclean in using Pedulilindungi application in the tourism sector of Malang City. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 7(1).
doi:<https://doi.org/10.26905/jpp.v7i1.7505>

ABSTRAK

Para pakar epidemiologi juga telah mengingatkan agar waspada terhadap adanya gelombang ketiga Covid-19, alhasil sangat dibutuhkan aplikasi yang cepat dalam memberikan informasi tentang covid. Tujuan kajian ini untuk melihat dari sisi penggunaan sistem aplikasi PeduliLindungi pada sisi pengunjung Desatinasi yang ada dengan melihat bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas pelayanan yang ada aplikasi tersebut khususnya pengunjung sektor pariwisata yang ada di Kota Malang. Populasi penelitian ini merupakan semua orang yang pernah menggunakan jasa pada semua sektor pariwisata seperti (Tempat Wisata, transportasi, Café, Mal, Hotel, dan bioskop), jumlah sampel 252 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Analisis yang digunakan dengan Deskriptif, Analisis of Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (Uji F, , Uji t) dan Uji (R²) Koefisien Determinasi. Hasil penelitian 1) Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi. 2) Kualitas sistem secara langsung tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. 3) Kualitas

informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih penggunaan aplikasi PeduliLindungi. 4) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi. 5) Kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi.

PENDAHULUAN

Sektor Pariwisata Kota Malang sejak pandemi Covid-19 terus mengalami penurunan atau tingkat kunjungan hanya sekitar 10 sampai 20 persen saat ini memperoleh peluang dapat beroperasi dengan berbagai persyaratan yang ketat untuk dibukanya destinasi seperti mematuhi protokol kesehatan, pembatasan jam buka, pembatasan jumlah pengunjung (maksimal 25 persen) serta syarat lain seperti sertifikat atau vaksin minimal 1 (satu) kali sampai penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Tetapi, dalam pelaksanaannya destinasi yang akan membuka tidak semudah yang disampaikan dimana destinasi perlu penyesuaian lingkungan destinasi yang selama ini tidak beroperasi seperti, kebersihan lokasi, memanggil kembali karyawan yang sempat dirumahkan serta pengurusan syarat lainnya seperti mempersiapkan syarat-syarat dalam pengajuan mendapatkan barcode Aplikasi PeduliLindungi (*QR Code*) yang harus di pasang di pintu masuk destinasi atau sektor wisata sehingga pengunjung atau wisatawan yang akan masuk pertama kali selain mencuci tangan, pakai masker, jaga jarak juga harus scan barcode aplikasi yang ada pada masing-masing sektor pariwisata. Adapun 6 sektor pariwisata yang menggunakan aplikasi PeduliLindungi adalah :

Tabel 1. 6 Sektor Pariwisata yang menggunakan Aplikasi PeduliLindungi

No	Sektor Pariwisata	Keterangan
1	Destinasi wisata	Aplikasi PeduliLindungi digunakan pada saat masuk (check-in) dengan cara melakukan scan QR dan jika pengunjung atau wisatawan mengalami gangguan signal atau tidak membawa Handphone maka pengunjung dapat menggantinya dengan melihatkan bukti vaksin
2	Transportasi	Selain penggunaan AplikasiPeduli penggunaan fasilitas transportasi penerapan protokol kesehatan akan terasa lebih ketat seperti penumpang harus sudah melakukan tes PCR atau antigen yang masih berlaku baik yang dilakukan di lingkungan terminal, bandara, stasiun, pelabuhan atau tes dilakukan di tempat lain..
3	Hotel	Penerapan standar kesehatan berupa CHSE dilakukan hampir disemua hotel khususnya hotel berbintang dan tetap harus melihatkan scan QR code PeduliLindungi untuk tamu yang akan melakukan check in.
4	Mal	Sesuai dengan syarat pemerintah suatu tempat hiburan khususnya Mall harus mendaftarkan Aplikasi PeduliLindungi dan ini juga menjadi salah satu persyaratan selain protokol kesehatan lainnya seperti cek suhu tubuh, cuci tangan, pakai masker dan menjaga jarak serta pembatasan masuk atau kapasitas setiap tenant dalam mall.
5	Restoran dan Café	Mulai tanggal 5 Oktober 2021, setiap aktivitas Restoran serta kafe khususnya dalam area tertutup (gedung) diwajibkan memakai aplikasi PeduliLindungi bagi konsumannya serta tetap menjaga protokol kesehatan khususnya kapasitas dan pengaturan jarak tempat duduk konsumen.
6	Bioskop	Senada dengan restoran dan kafe tempat hiburan nonton (bioskop) yang beroperasi tetap memperhatikan protokol kesehatan, kapasitas bioskop, jara jarak tempat duduk penonton dan penggunaan aplikasi PeduliLindungi (mulai 5 Oktober).

Sumber: www.travel.kompas.com, di kutip 12 Januari 2022

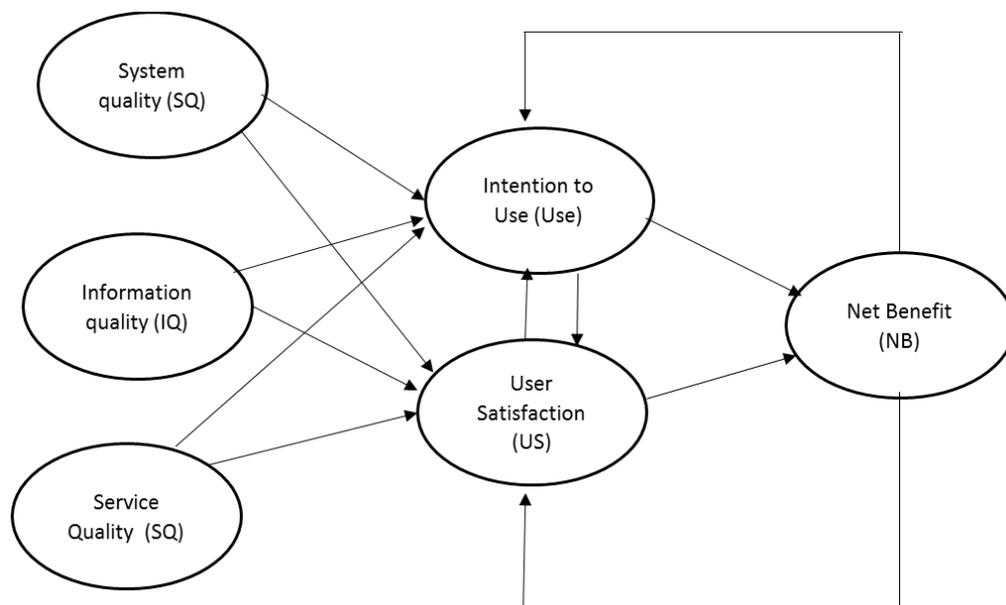
Pemerintah menjalankan aturan yang sangat ketat sampai dengan pengaturan jam malam di harapan dapat menekan penyebaran covid 19, selain itu dengan penerapan atau pembatasan jam buka kantor, tempat hiburan, tempat wisata, dan tempat bisnis ekonomi diharapkan dapat sejalan penyetabilan ekonomi dan pendapatan masyarakat dengan penekanan angka penyebaran covid. (Suliswanto, 2020). Langkah antisipasi pemerintah dengan menggunakan atau penerapan aturan dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi pada semua kegiatan termasuk sektor pariwisata yang ada pada table 1 di atas. Penggunaan aplikasi PeduliLindungi memiliki dampak dan manfaat yang sangat besar seperti:

1. Informasi peringatan pada masyarakat khususnya pengguna PeduliLindungi akan mendapatkan pesan jika pengguna sedang berada pada tempat keramaian khususnya zona merah, selain itu akan diketahui kondisi saat itu ada orang disekitar kita yang sedang menjadi pasien covid (dalam pengawasan)
2. Dengan melakukan scan QR code akan memudahkan pemerintah dalam melakukan deteksi dan pengawasan serta mengawasi pasien yang sedang dalam perawatan (karantina 14 hari) namun masih tetap bepergian.

3. Bagi masyarakat yang sudah melaksanakan vaksin 1 dan 2 atau 3 akan lebih mudah melakukan atau mengetahui kapan setiap vaksin dilaksanakan serta mendownload sertifikatnya melalui aplikasi PeduliLindungi.
4. Jika kita akan bepergian atau melakukan sesuatu yang membutuhkan tes PCR atau swab antigen selain kita mendapatkan bukti fisik hasil laboratorium kita juga akan dengan mudah melihatnya pada aplikasi PeduliLindungi karena rata-rata semua laboratorium akan terkoneksi dengan aplikasi sehingga jika hasil tes fisik ketinggalan kita dapat dengan mudah melihatnya di aplikasi PeduliLindungi (kapan waktu tes, dimana melakukan tes, dan sampai kapan masa berlaku tes)
5. Aplikasi ini sangat berguna mengetahui *history* kita melakukan perjalanan atau melakukan kunjungan ke akses pelayanan publik mana saja , kapan, berapa lama dan kondisi pelayanan punlik atau tempat yang dikunjungi saat itu bagaimana (apakah sangat ramai, sedang atau sangat sepi) sehingga pendeteksian penyebaran virus dapat diketahui dan jika di tempat tersebut ada yang terkena viris maka akan mudah mendeteksinya siapa saja saat itui yang berada di lokasi tersebut.

Saat ini seluruh tempat wisata di Kota Malang telah terpasang aplikasi PeduliLindungi. Aplikasi tersebut ditetapkan menjadi salah satu persyaratan agar pengunjung bisa masuk ke tempat wisata saat PPKM. penerapan aplikasi PeduliLindungi ini juga sebagai antisipasi adanya paparan Covid-19 di lingkungan wisata(Fadli, 2020). Terlebih, para pakar epidemiologi juga telah mengingatkan agar waspada terhadap adanya gelombang ketiga Covid-19, alhasil sangat dibutuhkan aplikasi yang cepat dalam memberikan informasi tentang covid dan perangkat yang dapat mendukung itu merupakan perangkat yang terhubung secara online sehingga keputusan yang diambil dapat dilakukan dengan cepat(Syarif, 2020)(Rachmawati, 2020)(Rakhmadani et al., n.d.).

Selanjutnya dalam pelaksanaannya pemerintah daerah terus melakukan pengawasan tentang penerapan aplikasi PeduliLindungi pada semua sektor pariwisata yang ada terutama pada saat kunjungan ramai, hari libur atai dilakukan secara acak sehingga logo QR code yang ada di depan sektor pariwisata tersebut bukanlah sebuah logo yang hanya dilihat tetapi harus dilaksanakan hal ini membutuhkan keseriusan petugas, pengelola dan masyarakat sebagai pengunjung atau wisatawan. Namun kajian ini melihat dari sisi penggunaan sistem aplikasi PeduliLindungi pada sisi pengunjung Desatinasi yang ada dengan melihat bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas pelayanan (Patalo et al., 2021)(Respati & Hidayatullah, 2021) yang ada aplikasi tersebut khususnya pada pengunjung destinasi yang ada di Kota Malang (Alvianna et al., 2020). Adapun model yang digunakan dalam kajian ini mengadopsi dari model Kesuksesan Informasi DeLone dan McLean (2003) dimana pada model DeLone dan McLean atau yang lebih dikenal dengan *D&M IS Success* ini dimensi-dimensi kesuksesannya yang diukur semuanya saling berkaitan seperti Kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan dan manfaat bersih. Adapun Kesuksesan model Informasi De'Lone dan Mc'Lean digambarkan sebagai berikut:



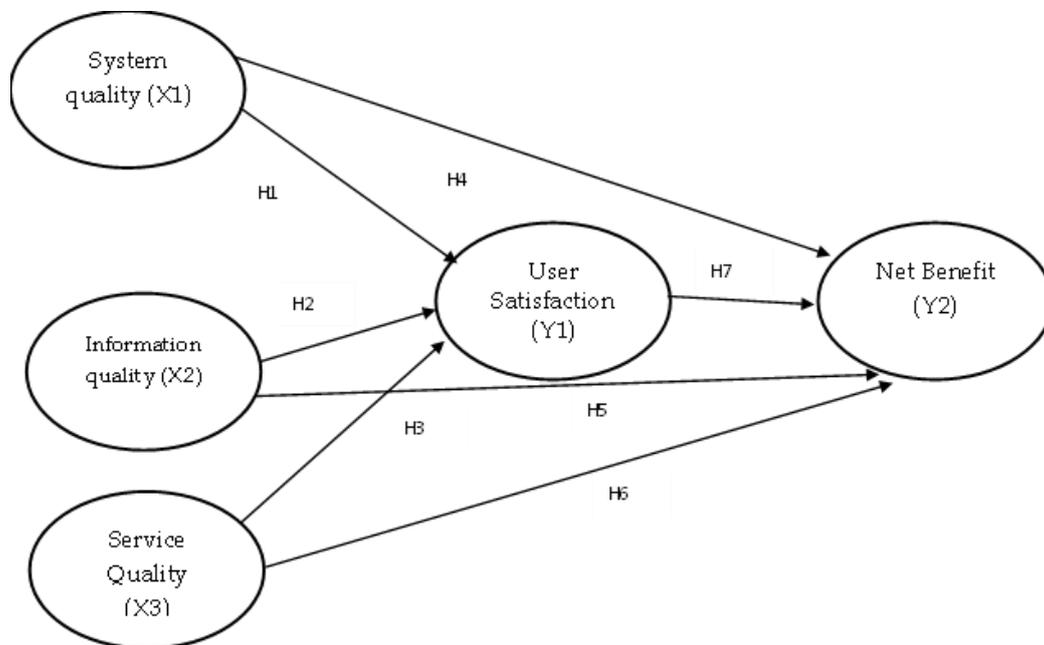
Gambar 1. Kesuksesan Model Informasi De'Lone dan Mc'Lean, 2003

Penelitian ini bukan melihat kemanfaatan dari Aplikasi PeduliLindungi yang sudah ada, namun lebih mengarah kepada apakah sistem yang ada tersebut dapat mudah digunakan dan memberikan efek kepuasan orang yang menggunakan dengan menggunakan desain model Informasi De'Lone dan Mc'Lean, sehingga pada akhirnya jika akan atau ada dilakukan pengembangan sistem menjadi lebih update variabel yang diuji ini dapat

memberikan masukan walaupun masih banyak hal lain yang perlu diperhatikan dalam pengembangan suatu sistem.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatori, dengan lokasi penelitian berada di Kota Malang. Populasi dalam penelitian ini semua masyarakat pengguna aplikasi PeduliLindungi dan menggunakannya pada sektor pariwisata seperti (Tempat Wisata, transportasi, Café, Mal, Hotel, dan bioskop) karena jumlah orang yang menggunakan aplikasi pada sektor pariwisata di Kota Malang tidak diketahui jumlahnya maka penentuan jumlah sampel menggunakan pendapat (Hair, Jr, 2015) dimana sampel ditentukan dengan melakukan pengkalian jumlah indikator dengan 5 sampai 10, peneliti menggunakan batas maksimal yaitu 10 sehingga sampel size dalam penelitian ini sejumlah 180 (18 x 10) namun saat menyebarkan kuesioner peneliti berhasil mendapatkan 252 responden. *Accidental sampling* merupakan Teknik pengambilan sampel yang dipakai. Selanjutnya untuk menjawab perumusan masalah dan hipotesis yang Analisis yang diajukan analisis yang digunakan berupa Deskriptif, Analisis regresi berganda 2 model (dua kali perhitungan), Uji Hipotesis (Uji F, Uji t) dan Uji (R²) Koefisien Determinasi. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel (X) Kualitas informasi (X1), Kualitas sistem (X2) dan kualitas pelayanan (X3), Variabel moderasi (Y1) kepuasan pengguna serta variabel terikat (Y2) Manfaat Bersih, dengan model penelitian sebagai berikut :



Gambar 2. Model Konseptual Jalur Penelitian, diolah (2022)

Adapun indikator dari masing-masing variabel disajikan pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Definisi operasional dan indikator penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	(X1) Kualitas sistem	Merupakan suatu karakteristik sistem informasi yang akan melekat pada sistem tersebut seperti sistem yang mudah untuk digunakan, sistem yang andal atau dapat diandalkan, kecepatan suatu sistem dalam merespon (DeLone & McLean, 2003)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat dengan Mudah untuk Dipelajari 2. Dapat dengan Mudah untuk di akses 3. Besarnya Kapasitas aplikasi tidak memberatkan Perangkat Telepon 4. Dapat diandalkan
2	(X2) Kualitas information	Keluaran dari suatu sistem yang telah digunakan. kualitas dari suatu informasi dapat terbentuk dari hasil keluaran yang dihasilkan seperti gampang untuk dimengerti, ketepatan dalam pemrosesan, kelengkapan yang cukup, dan ketepatan (Hidayatullah, Khourouh, et al., 2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tatacara Penggunaan aplikasi tersaji lengkap 2. Aplikasi dapat dengan mudah dipahami 3. Informasi yang tersaji pada aplikasi akurat 4. Informasi yang ada pada aplikasi sudah sesuai kebutuhan
3	(X3) Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan (<i>service quality</i>) merupakan persepsi pengguna aplikasi atas pelayanan yang diterima dengan atau	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selama melakukan Pemakaian aplikasi Tidak ada kendala 2. Adanya jaminan keamanan pengguna

No	Variabel	Definisi	Indikator
		peroleh dengan keadaan yang saat ini di harapkan atau ingin dicapai (Saputro et al., 2016)	aplikasi 3. Mengetahui jadwal vaksin, download sertifikat serta hasil tes COVID dan lainnya sangat mudah 4. Permasalahan dalam aplikasi cepat terlayani
4	(Y1) Kepuasan pengguna	(Kotler, 2012) merupakan sesuatu ditingkat perasaan pengguna sistem atau aplikasi dengan membandingkan dengan keinginan dengan keluaran yang sudah diperoleh.	1. Penggunaan aplikasi PeduliLindungi sangat efektif untuk dapat masuk ke sektor pariwisata 2. Penggunaan aplikasi PeduliLindungi sangat efisien untuk dapat masuk ke sektor pariwisata 3. Puas pada fitur dan tampilan yang ada pada aplikasi PeduliLindungi
5	Net Benefit (Y2)	Merupakan sejauh mana suatu sistem atau aplikasi memberikan keberhasilan pada penggunanya baik itu , individu, kelompok atau komunitas, suatu institusi, dan lainnya (Respati & Hidayatullah, 2021)	1. Aplikasi sudah memberikan manfaat lebih bagi penggunanya 2. Aplikasi memudahkan mengetahui informasi COVID secara keseluruhan 3. Aplikasi dapat membuat nyaman dan tenang tentang kondisi Covid masa pandemik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kuesioner yang disebarakan secara online diperoleh 252 responden yang mengembalikan atau terkumpul serta dapat diolah. Selanjutnya data yang terkumpul dilakukan tabulasi dan dianalisis menggunakan program SPSS. Adapun hasil dirangkum dalam tabel berikut:

Hasil Deskripsi Responden

Tabel 3. Karakteristik dari Responden

Uraian	Keterangan	Jlh Responden	%
Jenis kelamin	Laki-laki	133	53
	Perempuan	199	47
	Jumlah	252	100
Pendapatan	0 – 1.000.000	21	8
	1.100.000 – 2.000.000	54	21
	2.100.000 – 3.000.000	79	31
	Diatas 3.000.000	98	39
	Total	252	100
Intensitas Menggunakan Aplikasi	Setiap Hari	34	13
	1-3 Hari sekali	37	15
	4-6 Hari sekali	87	35
	Diatas 7 hari sekali	94	37
	Total	252	100

Dari karakteristik responden tabel 3 dapat disampaikan responden penelitian dilihat dari jenis kelaminnya terbesar ada pada jenis kelamin laki-laki sejumlah 133 atau (53%), sedangkan karekteristik responden dilihat dari pendapatannya terbesar ada pada pendapatan diatas Rp 3.000.000 sebesar 98 responden (39%) serta jika dilihat dari intensitas menggunakan aplikasi PeduliLindungi yang diatas 7 hari sekali merupakan jumlah yang besar 94 responden atau 37 %.

Hasil Analisis Persamaan Regresi Model Tahap 1

Persamaan Regresi tahap 1 : $Y_1 = PY_1X_1 + PY_1X_2 + PY_1X_3$

Tabel 4. SPSS Regresi tahap 1

Variabel	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t count	Sig
	B	Std. Error			
Konstanta	2,116	1,101		1,922	0,56
Kualitas Sistem	0,229	0,070	0,207	3,285	0,001
Kualitas Informasi	0,152	0,069	0,174	2,199	0,029
Kualitas pelayanan	0,194	0,062	0,232	3,139	0,002

Dependen	Kepuasan Pengguna Aplikasi	
R	0,500	
R ²	0,250	
R Adjust	0,240	
F Hit	27,493	Sig : 0,000
Persamaan	Y1 = PY1X1 + PY1X2 +PY1X3	
Hasil	Y1 = 0,207 X1 + 0,174 X2 + 0,232X3	

Pada Tabel 4 hasil SPSS diperoleh hasil Regresi berganda model 1 dimana $Y1 = 0,207 X1 + 0,174 X2 + 0,232X3$. Dari nilai persamaan tersebut koefisien regresi variabel kualitas sistem (X1) sebesar 0,207, variabel kualitas informasi (X2) nilai koefisien regresinya sebesar 0,174 dan nilai regresi untuk variabel kualitas layanan (X3) sebesar 0,232. Ketiga variabel bebas yang diteliti dilihat nilai signifikansi yang ada semuanya berada di bawah 0,05 karena nilai ($\text{sig} < \alpha$) atau ($\text{sig} > 0,05$) artinya pada regresi model 1 ini semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi. Selanjutnya besarnya kontribusi ketiga variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y1) sebesar 0,500 atau 50%, artinya variabel bebas yang diteliti berkontribusi sebesar 50% dan sisanya dapat disebabkan dari variabel lainnya yang tidak peneliti kaji. Selanjutnya besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y1) pada regresi berganda tahap pertama (1) ini dilihat dari nilai F hitung dimana hasil olahan SPSS nilainya sebesar 27,493 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, hal ini dapat diartikan bahwa variabel bebas (X) yang diteliti memberikan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) pada penggunaan Aplikasi PeduliLindungi karena nilai $0,000 < 0,05$.

Hasil Analisis Persamaan Model Regresi Tahap 2

Persamaan Regresi tahap 2 : $Y2 = PY2X1 + PY2X2 + PY2X3 + PY2Y1$

Tabel 5. Hasil Model Regresi Tahap 2

Variabel	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t count	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Konstanta	1,969	0.891		2,210	0,028
Kualitas Sistem	0,012	0,057	0,012	0,213	0,831
Kualitas Informasi	0,158	0,056	0,191	2,781	0,006
Kualitas pelayanan	0,226	0,050	0,291	4,466	0,000
Kepuasan Pengguna	0,303	0,051	0,326	5,948	0,000
Dependen	Manfaat lebih				
R	0,666				
R ²	0,443				
R Adjust	0,434				
F Hit	49,094	Sig : 0,000			
Persamaan	Y2 = PY2X1 + PY2X2 +PY2X3 + PY2Y1				
Hasil	Y2 = 0,012 X1 + 0,191 X2 +0,291 X3 + 0,326 Y1				

Pada Tabel 5 hasil SPSS diperoleh hasil Regresi berganda model 2 dimana $Y2 = 0,012 X1 + 0,191 X2 + 0,291 X3 + 0,326 Y1$. Dari nilai persamaan tersebut koefisien regresi variabel kualitas sistem (X1) sebesar 0,012, variabel (X2) kualitas informasi nilai sebesar 0,191 dan variabel (X3) kualitas layanan sebesar 0,291 dan variabel (Y1) kepuasan sebesar 0,362. Selanjutnya signifikansi variabel (X1) Kualitas sistem nilai signifikansinya berada di atas 0,05 karena nilai ($\text{sig} > \alpha$) atau ($0,831 > 0,05$) artinya variabel X1 pada regresi model 2 ini tidak berpengaruh signifikan, sedangkan variabel X2, X3 dan Y1 nilai signifikansinya berada di bawah 0,05 karena nilai ($\text{sig} < \alpha$) dimana X2 ($0,006 < 0,05$), X3 ($0,000 < 0,05$) dan Y1 ($0,000 < 0,05$) artinya variabel X2, X3 dan Y1 pada regresi model 2 ini berpengaruh signifikan terhadap Y2 (Manfaat bersih). Dilihat dari Uji pengaruh secara simultan persamaan model kedua (2) ini dilihat dari uji F hasilnya F hit sebesar 49,094 dengan taraf signifikansi hasil SPSS 0,000, hal ini dapat diartikan secara simultan variabel bebas memiliki pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu variabel *Net Benefit* Aplikasi PeduliLindungi karena nilai $0,000 < 0,05$.

Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis dilihat pengaruh *direct* (langsung) dan *indirect* (tidak langsung) dari variabel penelitian yang ada dengan identifikasi pengaruh sebagaimana terlihat ringkasan analisis Jalur pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Analisis Jalur pengaruh Langsung dan Pengaruh tidak Langsung

Jalur	Langsung	Tidak Langsung	Sig	Keterangan
1. Kualitas sistem → Kepuasan	0,207		0,001	Signiifikan
2. Kualitas Informasi → Kepuasan	0,174		0,029	Signiifikan
3. Kualitas pelayanan → Kepuasan	0,232		0,002	Signiifikan
4. Kualitas sistem → Manfaat bersih	0,012		0,831	Tidak Signifiikan
5. Kualitas Informasi → Manfaat bersih	0,191		0,006	Signiifikan
6. Kualitas pelayanan → Manfaat bersih	0,291		0,000	Signiifikan
7. Kualitas sistem → Manfaat bersih	0,326		0,000	Signiifikan
8. Kualitas sistem → Kepuasan → Manfaat bersih		0,067 *		Signiifikan
9. Kualitas Informasi → Kepuasan → Manfaat bersih		0,057 **		Tidak Signiifikan
10. Kualitas pelayanan → Kepuasan → Manfaat bersih		0,077 ***		Tidak Signiifikan

Keterangan :

* $0,207 \times 0,326 = 0,06748$

** $0,174 \times 0,326 = 0,05672$

*** $0,232 \times 0,326 = 0,07563$

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil analisis menunjukkan variabel penelitian yang terdiri dari Kualitas sistem, variabel kualitas informasi serta variabel kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan dari pengguna sistem aplikasi PeduliLindungi, hasil ini dapat menggambarkan bahwa kualitas sistem pada aplikasi PeduliLindungi sudah dianggap baik dan memiliki dampak kepuasan pengguna pada pengguna sistem atau aplikasi tersebut (Iivari, 2005) (Sari et al., 2021). Jika dilihat tujuan awal dari pembuatan sistem Aplikasi PeduliLindungi merupakan sistem pemberian informasi baik dari sisi masyarakat (tentang informasi covid, lokasi tempat kesehatan, *history* perjalanan, berapa kali vaksin, sertifikat vaksin dan lainnya) juga memberikan informasi bagi pengambil kebijakan khususnya pemerintah (mempermudah dalam pendataan dan lalulintas pergerakan masyarakat dan penekanan laju pertumbuhan covid dan lainnya) hal ini terlihat dari hasil penelitian ini bahwa masyarakat pengguna aplikasi PeduliLindungi sudah merasa aplikasi PeduliLindungi merupakan aplikasi yang sangat simple sederhana dalam penggunaannya dan dengan mudah untuk dipelajari, selain itu aplikasi PeduliLindungi juga mudah didapatkan atau diakses, cepat dalam setiap perpindahan menu yang terdapat dalam aplikasi, dan dapat menjadi rujukan untuk mengetahui status kondisi seorang terkena Covid (indicator warna), mengetahui sudah berapa kali seseorang vaksin beserta sertifikat vaksin, dan mengetahui kapan seorang vaksin kembali dan perkembangan covid yang ada saat ini sehingga pengguna tidak memerlukan keahlian dan waktu yang lama banyak untuk mengaplikasikannya hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hardianti et al., 2021)(Rachmawati, Bukhori, et al., 2020).

Temuan menarik dalam hasil penelitian ini adalah secara langsung kualitas sistem menunjukkan hasil tidak memiliki berpengaruh terhadap manfaat bersih namun dari jalur tidak langsung dihasilkan kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna, hal ini berarti sistem yang ada pada aplikasi PeduliLindungi tidak bisa memberikan manfaat secara langsung tetapi harus melalui kepuasan terlebih dahulu sehingga bisa menghasilkan signifikan artinya dengan penggunaan aplikasi masyarakat merasa puas terhadap informasi, fitur serta kemanfaatan lainnya sehingga hal inilah yang dikatakan dapat memberikan manfaat terhadap penggunaan aplikasi PeduliLindungi.

Dalam pengembangan sistem yang berkualitas kepuasan konsumen atau pemakai menjadi salah satu syarat yang sangat penting sehingga pengembang aplikasi dapat dengan mudah sistem atau bagian mana yang harus dibanahi atau ditingkatkan performanya (Riandi et al., 2021)(Kurniawan, 2021) (Syarif, 2020). Aspek mudah manfaat dan mudah penggunaan aplikasi juga perlu diperhatikan karena semakin aplikasi itu mudah digunakan maka kepuasan pengguna aplikasi akan tercipta dengan sendirinya (Rachmawati, Hidayatullah, et al., 2020)(Hariyanti et al., 2020).

KESIMPULAN

Hasil yang dapat ditarik kesimpulan pada kajian ini: 1) Kualiiitas sistem, kualiiitas informasi dan kualiiitas layanan memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi. 2) Kualitas sistem secara langsung tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. 3) Kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap manfaat bersih penggunaan aplikasi PeduliLindungi. 4) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi. 5) Kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi.

Adapun saran dalam kajian ini, bahwa Aplikasi PeduliLindungi merupakan alat yang dapat membantu memberikan informasi tentang COVID 19, namun dalam pelaksanaan pengelola sektor pariwisata dan kita harus tetap memperhatikan protokol kesehatan yang ada untuk lebih preventif membantu pencegahan virus (Hidayatullah *et al.*, 2021)(Lasarudin *et al.*, 2022)(Sandhubaya *et al.*, 2021), dan hal ini dilakukan secara masif baik di bidang hotel , travel (Hidayatullah, Windhyastiti, *et al.*, 2020), rumah makan, destinasi dan semanya.

DAFTAR RUJUKAN

- Alvianna, S., Earlike, F., Sani, A., Lasarudin, A., & Hidayatullah, S. (2020). *The Impact of Visitor Satisfaction Mediation from the Relationship between Marketing Information Systems , Tourist Destinations and Service Quality towards Returning Interest in Malang Topeng Village Tourism Destinations*. 4413(12), 332–338. <https://doi.org/10.36349/easjmb.2020.v03i12.003>
- 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*. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Fadli, A. (2020). Mengenal Covid -19 Dan Cegah Penyebarannya Dengan “ Peduli Lindungi ” Aplikasi Berbasis Andorid. *Artikel Pengabdian Kepada Masyarakat Jurusan Teknik Elektro*.
- Hair, Jr, J. F. (2015). Essentials of Business Research Methods. In *Essentials of Business Research Methods*. <https://doi.org/10.4324/9781315704562>
- Hardianti, Hidayatullah, S., & Respati, H. (2021). Implementation of the DeLone and McLean Information System Success Models for Information Systems Based on Social Media. *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)*, 9(2), 4361–4368.
- Hariyanti, A. O., Hidayatullah, S., & Prasetya, D. A. (2020). Analysis of the Acceptance and Use of Mobile Banking Services Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Case Study of Bank Jatim Pasuruan Branch). *Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 5(1), 254–262.
- 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*. <https://doi.org/10.26905/jtmi.v6i1.4165>
- Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., Aristanto, E., & Rachmawati, I. K. (2021). Peran Cleanliness, Health, Safety Dan Environment Sustainability (CHSE) Terhadap Minat Orang Berkunjung Ke Destinasi Wisata Yang Ada Di Kota Batu Pasca Pandemic Covid 19. *Seminar Nasional Kepariwisata #2*, 2(1).
- Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., & Rachmawati, I. K. (2020). *Pieces Analysis : Means To Analyze The Satisfaction Of Transport Users In The City Of Malang*. 9(04).
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Kotler, P. (2012). Kotler On Marketing. In *Kotler On Marketing*.
- Kurniawan, I. (2021). The Effect Of The Information System Quality, Service Quality, And User Satisfaction On Academic Information System User Loyalty. *LUME*, 10, 5. www.ijstr.org
- Lasarudin, A., Alvianna, S., Zuhria, A. S., & Hidayatullah, S. (2022). *Mediation Effect of Visitor Satisfaction from Cleanliness , Health , Safety , and Environment Sustainable (CHSE) Relationships on Visitor Loyalty at Kaliwatu Rafting Tourist Destinations Batu City*. 5(1), 1–7.
- Patalo, R. G., Rachmawati, I. K., Alvianna, S., & Hidayatullah, S. (2021). *Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sosial Media Instagram Pada Akun @ bbtmbromotenggersemeru*. 2(1), 65–77.
- Rachmawati, I. K. (2020). Collaboration Technology Acceptance Model , Subjective Norms and Personal Innovations on Buying Interest Online. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(11).

- Rachmawati, I. K., Bukhori, M., Majidah, Y., Hidayatullah, S., & Waris, A. (2020). *Analysis Of Use Of Mobile Banking With Acceptance And Use Of Technology (Utaut)*. 9(08).
- Rachmawati, I. K., Hidayatullah, S., Nuryanti, F., & Wulan, M. (2020). The effect of consumer confidence on the relationship between ease of use and quality of information on online purchasing decisions. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(4), 774–778.
- Rakhmadani, D. P., Gustopo Setiadjit, D., Hidayatullah, S., & Adhinata, D. (n.d.). Rancang Bangun Sistem Informasi Tanggap Pendatang Berbasis Web. Studi Kasus : Desa Karangagung Kabupaten Tuban. In *Jurnal ICTEE* (Vol. 2, Issue 1).
- Respati, H., & Hidayatullah, S. (2021). *Implementation of the DeLone and McLean Information System Success Models for Information Systems Based on Social Media*. 9(2), 4361.
- Riandi, M. H., Respati, H., & Hidayatullah, S. (2021). Conceptual Model of User Satisfaction as Mediator of E-Learning Services and System Quality on Students' Individual Performance. *International Journal of Research in Engineering, Science and Management*, 4(1), 60–65. <https://doi.org/10.47607/ijresm.2021.466>
- Sandhubaya, G., Hidayatullah, S., & Roedjinandari, N. (2021). Study of Influence of Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability on Tourist to Revisit the Beaches of Indonesia. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*. <https://doi.org/10.31695/ijasre.2021.34090>
- Saputro, P. H., Budiyanto, D., & Santoso, J. (2016). Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*. <https://doi.org/10.15294/sji.v2i1.4523>
- Sari, D. ita nurmala, Hidayatullah, S., & Prasetya, D. A. (2021). *Evaluation of The Implementation of IBM IOC Using the Delone and Mclean Model*. 1306–1320.
- Suliswanto, M. S. W. (2020). Dampak Ekonomi dari Virus Corona. *Bhirawa*.
- Syarif, H. at all. (2020). *ALAM WEBSITE, sejarah, jenis, manfaat, kejahatan dan solusi pada alam website* (1st ed.). Uwais Inspirasi Indonesia.