

## ABSTRAK

### PENERAPAN MODEL DELONE & MCLEAN DALAM ANALISIS TINGKAT KESUKSESAN PENGGUNAAN APLIKASI MYPERTAMINA

oleh

Premaldo Malik Haryansyah

19103012

Inovasi Aplikasi MyPertamina bertujuan agar BBM bersubsidi tepat sasaran kepada masyarakat. Meskipun banyak fasilitas yang diberikan oleh aplikasi MyPertamina, masih ada beberapa masalah yang dihadapi oleh masyarakat seperti kesulitan mengakses, pendaftaran akun yang sering gagal, dan masalah dengan poin yang tidak meningkat setelah transaksi berhasil. Oleh karena itu, penelitian dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor kesuksesan dalam penggunaan aplikasi MyPertamina dengan *DeLone & McLean Information System Success Model* yang dapat menganalisis faktor-faktor kesuksesan penggunaan berdasarkan *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction* dan *Net Benefit*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan sampel responden sebanyak 171 orang dengan teknik *purposive sampling*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *Information System Success Model Delone & Mclean* sesuai untuk menganalisis kesuksesan penggunaan aplikasi MyPertamina dan mengetahui faktor kesuksesan yang mempengaruhi nilai kesuksesan di aplikasi MyPertamina. Setelah dilakukannya penelitian, didapat hasil bahwa nilai seluruh variabel mempunyai nilai validitas  $> 0,278$  dan seluruh variabel memiliki nilai reliabel  $> 0,60$ . perhitungan uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa variabel *System Quality* memiliki T hitung sebesar 10,419 terhadap variabel *User Satisfaction* sehingga dianggap memiliki pengaruh paling besar terhadap kesuksesan Aplikasi MyPertamina, Selanjutnya *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* memiliki hubungan positif dan signifikan secara simultan terhadap *User Satisfaction* tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Use*. *Use* dan *User Satisfaction* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap secara simultan dengan nilai F hitung 50,943 terhadap *Net Benefit*.

**Kata kunci:** Delone & Mclean, MyPertamina, Kesuksesan Penggunaan