

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGUNAAN APLIKASI *ENDCORONA* TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA**

Siti Masitoh

Akademi Komunikasi Media Radio dan TV Jakarta

Jl. Cakung Cilincing Timur, Jakarta Timur 13950

smasitoh089@gmail.com

**ABSTRACT**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas informasi dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi *endcorona* terhadap kepuasan pengguna. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji-t dan uji-F. Hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan kualitas informasi dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi *endcorona* berpengaruh secara signifikan.

**Kata kunci:** *kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kepuasan*

**PENDAHULUAN**

*Novel coronavirus* (nCoV) adalah jenis baru coronavirus yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Rentannya penyebaran coronavirus tersebut membuat masyarakat khawatir dengan berbagai ketidakpastian yang ada, baik itu penyebaran, wilayah yang terkena pandemi, berita yang simpang siur tanpa kejelasan tingkat kepercayaannya, sehingga dapat menciptakan keresahan di masyarakat. Hal ini terjadi juga karena informasi yang ditangkap oleh masyarakat berbeda-beda sehingga dapat dikatakan komunikasi terkait coronavirus menjadi tidak sama dimasyarakat. Kementerian Komunikasi dan Informatika menemukan total sebanyak 242 konten *hoax* dan disinformasi yang berkaitan dengan Virus Corona (Covid-19) sampai dengan Maret 2020 (<https://bisnis.tempo.co/read/1320641/kominfo-temukan-242-hoaks-dan-disinformasi-soal-virus-corona>).

Mahasiswa Universitas Indonesia menciptakan *platform* deteksi risiko dan edukasi COVID-19 yang disupervisi dari dokter-dokter Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia dengan laman <http://endcorona.fk.ac.id/>. Selain dengan laman *web*, *platform* ini juga menyajikan aplikasi yang mudah diakses melalui *google play* yang dapat dijalankan melalui *smartphone android* agar lebih mudah diakses oleh masyarakat dengan nama aplikasi *endcorona*. Platform ini menyajikan informasi mengenai COVID-19 dari gejala, penyebaran, yang memiliki risiko, cara melindungi diri, dan mengenai *physical distancing*. Selain itu *platform* ini juga memberikan asesmen untuk pengguna platform tersebut sehingga bisa mengidentifikasi diri secara dini. Juga disediakan informasi hotline mengenai COVID-19 dan berita seputar COVID-19 yang kredibel disertai dengan pranala luar yang bersifat penting, menurut Yakub (2012:8), bahwa informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya atau informasi merupakan data yang diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan. Keberadaan *platform* ini tentunya diharapkan bermanfaat bagi masyarakat dengan penyajian informasi yang berkualitas.

Kualitas dari informasi *platform endcorona* ditunjang oleh kualitas dari aplikasi atau *platform* itu sendiri. Menurut DeLone dan McLean (2003) bahwa kualitas sistem aplikasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem aplikasi itu sendiri yang mana kualitas sistem aplikasi merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak dan kebijakan prosedur dari sistem aplikasi informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai.

Adapun Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah tingkatan kepercayaan individu tentang kemudahan memahami teknologi. Persepsi penggunaan sistem teknologi merupakan proses pengambilan keputusan. Artinya apabila seseorang percaya bahwa sistem teknologi mudah digunakan, dipahami, dimengerti dan dipelajari serta jelas penggunaannya maka orang tersebut akan memutuskan untuk menggunakannya. Sebaliknya apabila hal-hal tersebut tidak terpenuhi maka orang tersebut tidak akan berminat untuk menggunakannya. Menurut Davis (1989), indikator untuk mengukur persepsi kemudahan yaitu sangat mudah dipelajari, sangat mudah dipahami dan sangat mudah untuk dioperasikan.

Kepuasan menurut Kotler (2021) merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja atau hasil suatu produk dan harapan. Jika kinerja atau hasil suatu produk berada dibawah harapan maka pengguna akan merasa tidak puas. Jika kinerja atau hasil suatu produk memenuhi harapan maka pengguna akan merasa puas. Jika kinerja atau hasil suatu produk melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau senang. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi mengacu pada sejauh mana pengguna aplikasi merasakan aplikasi yang digunakan mampu memenuhi harapan mereka. Penerapan teori *uses and effect* pada

penggunaan aplikasi *endcorona*, dimana pengguna mendapatkan suatu efek setelah memilih untuk menggunakan aplikasi tersebut. Informasi penting mengenai perkembangan dari pandemic virus Coci19 disajikan di semua fitur aplikasi *endcorona*. Hal tersebut akan membuat khalayak mampu mengambil informasi dari fitur berita, data, dan hal-hal lainnya yang disampaikan oleh aplikasi *endcorona*.

Lovelock dan Wirtz (2011) menjelaskan kepuasan merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Dalam hubungannya dengan *platform endcorona*, maka penting untuk melihat apakah kepuasan pengguna *platform* ini dipengaruhi oleh kualitas informasi yang disediakan dan juga kualitas dari sistem aplikasi *endcorona* tersebut, dimana diperlukan analisa kuantitatif agar terukur seberapa besar pengaruhnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan kemudahan penggunaan aplikasi *endcorona* terhadap kepuasan pengguna

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Informasi dapat diartikan sebagai pengolahan atau pemaknaan dari berbagai macam data, fakta, maupun berbagai hal yang terjadi di lingkungan sekitar kita. Estrabrook (dalam Yusuf, 2010:1) menyatakan bahwa informasi berupa kesan pikiran seseorang atau berupa data yang tersusun rapih dan telah diolah. Informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati, atau juga bisa berupa putusanputusan yang dibuat. Informasi yang berkualitas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan *user* berdasarkan dimensi kualitas informasi. Dimensi kualitas bisa disebut sebagai syarat sebuah informasi dikatakan berkualitas dilihat dari beberapa sudut.

Kualitas informasi terdiri dari tiga indikator untuk mengukurnya, sebagaimana pendapat Mulyanto (2009:20) dimana untuk menjelaskan kualitas informasi digunakan tiga hal, yakni keakuratan informasi, ketepatan waktu informasi, dan relevansi informasi, yang dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Keakuratan Informasi; Suatu informasi harus akurat karena kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut baik, dari sumber informasi hingga penerima informasi. Suatu informasi dapat dikatakan akurat jika informasi tersebut tidak menyesatkan atau bersifat bias, harus jelas mencerminkan maksudnya, dan bebas dari kesalahan. Oleh karena itu dalam hal ini sumber informasi juga menjadi hal yang penting untuk diperhatikan untuk menunjukkan informasi yang akurat. Terdapat berbagai macam sumber informasi yang tersedia dan tersebar dalam berbagai format dan bentuk dalam penyajiannya pada era globalisasi ini. Sumber informasi juga dapat dipergunakan untuk menemukan arah dan pengelompokkan informasi sesuai dengan sifat dan

karakteristik yang dimilikinya. 2) Ketepatan Waktu Informasi; Informasi yang merupakan hasil dari suatu proses pengolahan data, tidak boleh terlambat atau usang (*outdated*). Informasi yang terlambat tidak akan mempunyai nilai yang baik, dikarenakan informasi tersebut seharusnya merupakan landasan dalam pengambilan keputusan dalam organisasi atau perusahaan. Ketepatan waktu dalam kebutuhan akan informasi berkaitan dengan kedalaman atas informasi yang dibutuhkan. 3) Relevansi Informasi; Informasi dapat dikatakan berkualitas jika relevan untuk pemakai informasi tersebut. Hal ini juga berarti bahwa informasi tersebut haruslah memiliki manfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk pemakai satu dengan yang lainnya berbeda, tergantung pada faktor-faktor lainnya. Pada dasarnya setiap manusia butuh akan informasi, dengan adanya informasi menjadikan manusia itu sendiri kaya akan pengetahuan baik itu yang bersifat ilmiah maupun sosial. Kebutuhan informasi berbeda-beda sesuai dengan latar belakang pencarian informasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa kebutuhan informasi sesuai dengan latar belakang pencarian informasi pemustaka, misalnya untuk meningkatkan pengetahuan, mengikuti perkembangan baru, mendukung dan merencanakan penelitian, mengajar dan lain – lain. Pada hakikatnya berbagai macam kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh setiap manusia sangatlah beragam dan memiliki perbedaan antara satu dengan yang lainnya.

Menurut Jogiyanto (2007) persepsi kemudahan penggunaan adalah kepercayaan individu terhadap penggunaan teknologi akan memudahkan aktifitasnya. Teknologi yang digunakan jelas penggunaannya dan mudah digunakan. Disamping itu teknologi tersebut mudah dipelajari, mudah dimengerti dan prosedur pengoperasiannya jelas sehingga mudah digunakan. Jadi pengguna teknologi tanpa bekerja keras dalam menggunakan teknologi tersebut. Persepsi penggunaan sistem teknologi merupakan proses pengambilan keputusan. Artinya apabila seseorang percaya bahwa sistem teknologi mudah digunakan, dipahami, dimengerti dan dipelajari serta jelas penggunaannya maka orang tersebut akan memutuskan untuk menggunakannya. Sebaliknya apabila hal-hal tersebut tidak terpenuhi maka orang tersebut tidak akan berminat untuk menggunakannya. Menurut Davis (1989), indikator untuk mengukur persepsi kemudahan yaitu: 1) sangat mudah dipelajari, 2) sangat mudah dipahami, 3) sangat mudah untuk dioperasikan.

## **METODE PENELITIAN**

Objek dalam penelitian ini adalah Akun Instagram @ngertisaham sebagai salah satu akun yang menjelaskan mengenai bagaimana caranya berinvestasi di bursa saham. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengguna *platform endcorona*. Teknik pengambilan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Rao Purba (Sujarweni, 2015) karena jumlah populasi jumlahnya berubah-ubah Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang.

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2} \quad n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan questioner. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas informasi dan persepsi kemudahan penggunaan. Sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan questioner melalui fitur *Google Form* dan disebarluaskan kepada pengguna *platform endcorona*. Metode analisis data yang dipakai adalah metode analisis kuantitatif yang meliputi regresi linier berganda, Uji t, Uji F, dan Uji Koefisien Determinasi. Analisis data dibantu dengan menggunakan program aplikasi SPSS.

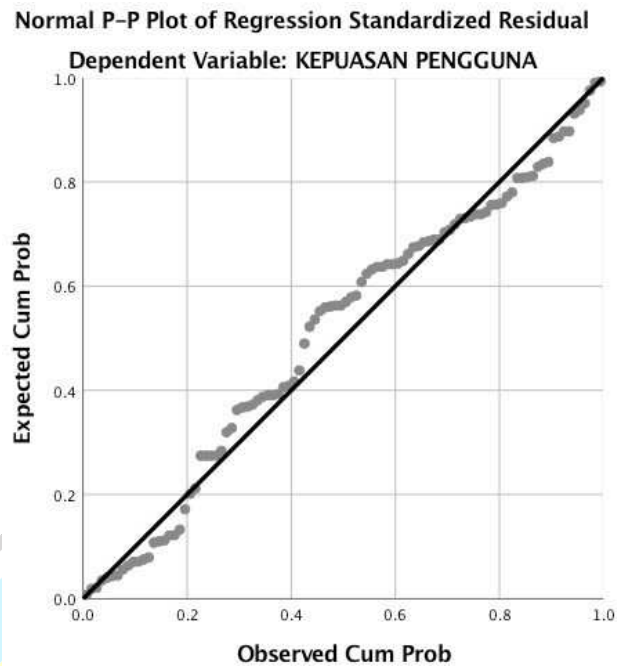
## HASIL DAN DISKUSI

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Semua pernyataan yang ada di dalam penelitian ini valid, hal tersebut berdasarkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel 0.361 sehingga semua butir instrumen pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Uji reliabilitas dalam penelitian ini seluruh variabel dalam instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel, hal ini sesuai dengan ketentuan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masing-masing variabel nilai cronbach alpha diatas 0,60.

### Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Deteksi normalitas dilakukan dengan cara melihat penyebaran titik pada sumbu diagonal grafik persamaan regresi. Jika data mengikuti dan menyebar disekitar garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dari data yang diolah dalam penelitian ini, titik-titik menyebar di garis diagonal, sehingga model regresi yang diajukan dapat digunakan untuk melakukan penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *endcorona*.



Gambar 2. Normal P-Plot Regression Standardized residual

### Uji Multikolinieritas

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.158	2.483		.466	.642		
	KUALITAS INFORMASI	.800	.095	.647	8.385	.000	.997	1.003
	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	-.038	.064	-.045	-.589	.557	.997	1.003

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa nilai toleransi variabel bebas yaitu Kualitas Informasi (X1), Kemudahan Penggunaan (X2) serta Kepuasan Pengguna (Y) >0,10 dan nilai *Variance Inflation factor* (VIF) < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas

### Uji Regresi Linier Berganda

Hasil uji regresi berganda dapat dilihat pada tabel 1, yaitu : nilai konstanta sebesar 1,158 yang berarti jika semua variabel independen kualitas informasi (X1) dan kemudahan penggunaan (X2) dianggap tidak ada atau diasumsikan nol (0), maka diperkirakan kualitas informasi bernilai konstan sebesar 1,158. Nilai

koefisien regresi kualitas informasi atau b1 sebesar 0,800 artinya, apabila kualitas informasi naik sebesar 1% dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka kepuasan pengguna aplikasi *endcorona* mengalami kenaikan sebesar 1,158 dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi kemudahan pengguna atau b2 sebesar -0,038 artinya apabila kemudahan pengguna naik sebesar 1% dengan asumsi variabel independen lainnya tetap, maka kepuasan pengguna aplikasi *endcorona* mengalami penurunan sebesar -0,038 dan sebaliknya.

$$Y = 1,158 + 0,800 - 0,038$$

### Analisis Determinasi Berganda (R<sup>2</sup>)

Tabel 2 Hasil Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.651 <sup>a</sup>	.424	.412	2.791	1.270

a. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS INFORMASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Berdasarkan hasil analisis determinasi, diperoleh R<sup>2</sup> sebesar 0,424 atau 42,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas informasi dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna aplikasi *endcorona* sebesar 42,4%, sedangkan sisanya 57,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis

Tabel 3 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.158	2.483		.466	.642
	KUALITAS INFORMASI	.800	.095	.647	8.385	.000
	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	-.038	.064	-.045	-.589	.557

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel nilai berita didapat nilai t-hitung > t- tabel yaitu  $8,385 > 1,66$ ) dan nilai signifikasinya lebih kecil daripada taraf signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *endcorona*. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *endcorona*, yang berarti bahwa pengguna aplikasi *endcorona* sangat memerlukan informasi yang berkualitas. Berdasarkan hasil uji hipotesis t pada variabel kemudahan penggunaan didapat nilai t-hitung < t-tabel yaitu ( $-0,589 < 1,66$ ) dan nilai signifikansi lebih besar daripada taraf signifikansi ( $0,557 > 0,05$ ) sehingga tidak terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan adalah tingkatan kepercayaan individu tentang kemudahan memahami teknologi. Persepsi penggunaan sistem teknologi merupakan proses pengambilan keputusan. Artinya apabila seseorang percaya bahwa sistem teknologi mudah digunakan, dipahami, dimengerti dan dipelajari serta jelas penggunaannya maka orang tersebut akan memutuskan untuk menggunakannya. Sebaliknya apabila hal-hal tersebut tidak terpenuhi maka orang tersebut tidak akan berminat untuk menggunakannya.

### Uji Koefisien Regresi secara Bersama-sama (Uji F)

Tabel 4 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	555.759	2	277.880	35.669	.000 <sup>b</sup>
	Residual	755.681	97	7.791		
	Total	1311.440	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

b. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS INFORMASI

Hasil penelitian Uji F menunjukkan bahwa nilai F-Hitung sebesar 35.669 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian f-hitung > f-tabel ( $35,669 > 2,70$ ) dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga variabel kualitas informasi dan kemudahan penggunaan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *endcorona*.



## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil olah data dan analisis dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kualitas informasi para pengguna aplikasi endcorona, sedangkan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna, namun secara simultan kualitas informasi dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *endcorona*.

### Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini supaya penelitian ini menjadi lebih baik yaitu bagi peneliti selanjutnya agar lebih mengembangkan dari segi besarnya populasi dan jumlah sampel, kemudian ditambahkan variabel bebas lain yang belum dibahas dalam penelitian ini.

### REFERENSI

- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R. (1989). User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Delone and Mclean. 2003. "The Delone and Mclean model of information systems success: A ten-year update". *Journal of management Information Systems*. vol. 19 (4), pp.9-30
- Jogiyanto, H.M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan*. Jakarta: Rajawali
- Lovelock, Cristopher H. dan Lauren K. Wright. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks
- Mulyanto, Agus. (2009), *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015), *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta:Pustaka Baru Press.
- Yakub, (2012), *Pengantar Sistem Informasi, Graha Ilmu*, Yogyakarta
- Yusup, Pawit M. 2010. *Teori dan Praktek Penelusuran Informasi (Information Retrieval)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.