

## INTISARI

**Tujuan** – Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, konvergensi teknologi, dukungan manajemen puncak, kesiapan organisasi, tekanan kompetitif, dan dukungan pemerintah terhadap penggunaan platform PaDi UMKM. Selain itu menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna platform PaDi UMKM, serta pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna platform PaDi UMKM terhadap manfaat bersih.

**Metode Penelitian** – Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data diperoleh dengan melalui hasil survei yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner *online* via *personal chat* kepada para penjual pada platform PaDi UMKM.

**Temuan** – Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan dukungan pemerintah berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Faktor kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian juga menunjukkan pengaruh signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Faktor-faktor yang lain seperti kualitas informasi, kualitas layanan, konvergensi teknologi, dukungan manajemen puncak, kesiapan organisasi, tekanan kompetitif tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Begitu pula pada faktor kualitas layanan yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta faktor penggunaan yang tidak memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih.

**Orisinalitas** – Penelitian ini memberikan kontribusi akademik sebagai referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna UMKM pada platform PaDi UMKM.

**Kata kunci:** *kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, konvergensi teknologi, dukungan manajemen puncak, kesiapan organisasi, tekanan kompetitif, dukungan pemerintah, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih*

## **ABSTRACT**

**Objective:** *This research aims to examine how information quality, system quality, service quality, technological convergence, top management support, organizational readiness, competitive pressure, and government support affected the use of the PaDi UMKM platform. Apart from that, it examines how information quality, system quality, and service quality influenced user satisfaction of the PaDi UMKM platform. Lastly, this study also examines how the use and satisfaction of PaDi UMKM platform users affect net benefits.*

**Research Method:** *This research was quantitative research. The data were obtained through the results of a survey conducted by distributing online questionnaires via personal chat to sellers on the PaDi UMKM platform. The data were analyzed using the SEM-PLS analysis method.*

**Findings:** *The research results showed that system quality and government support had a significant effect on usage. System quality and information quality factors had a significant effect on user satisfaction. The test results also showed a significant correlation between user satisfaction and net benefits. Other factors such as information quality, service quality, technological convergence, top management support, organizational readiness, and competitive pressure did not have a significant effect on usage. Likewise, service quality factors did not have a significant influence on user satisfaction, and usage factors did not have an influence on net benefits.*

**Originality:** *Overall, this research contributes to the academic literature by providing insights into the factors that influence the use and satisfaction of MSME users of the PaDi UMKM platform.*

**Keywords:** *information quality, system quality, service quality, technology convergence, top management support, organizational readiness, competitive pressure, government support, use, user satisfaction, and net benefits*