

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL *FUN STUDY* MENGGUNAKAN MODEL *DELONE & MCLEAN*

Wulandari¹⁾, Dadang Heksaputra²⁾, Yanuar Wicaksono³⁾, Asti Ratnasari⁴⁾

^{1,2,3,4)}Sistem Informasi, Universitas Alma Ata

¹⁾203100076@almaata.ac.id; ²⁾dadang@almaata.ac.id; ³⁾yanuar@almaata.ac.id; ⁴⁾astiratnasari@almaata.ac.id

ABSTRACT

Fun study is an online portal. Fun Study was designed by the Jogja Tourism Training Center Company in Yogyakarta. Fun Study aims to develop HR skills and competencies. This portal focuses on developing the tourism sector and its supporting sectors. Fun Study can be accessed via the website. Utilizing the Fun Study system makes training activities easier. Apart from providing convenience to users, the Fun Study Portal also has shortcomings experienced by users. So far no research has been conducted regarding user satisfaction with Fun Study. Therefore, this research aims to measure the level of user satisfaction and determine the factors of user satisfaction with the Fun Study Portal. One of the user satisfaction evaluation models for measuring user satisfaction is DeLone and McLean. The data collection technique in this research was a questionnaire with a population in the Sleman area. Sampling used a purposive sampling technique, namely only 97 Fun Study Portal users. The results of data processing through the overall satisfaction indicator in the user satisfaction variable show that 97% of users are satisfied with the Fun Study Portal. Testing was carried out via SmartPLS software using PLS SEM analysis. The results of this research show that 7 hypotheses were formulated, 3 hypotheses had no significant effect and 4 hypotheses had a significant effect. It can be concluded that information quality, service quality and usage have a significant effect on user satisfaction.

Keywords: *Fun Study, Delone & McLean, Smartpls, PLS-SEM.*

I. PENDAHULUAN

Fun Study merupakan sistem informasi berbasis *website* sebagai pusat informasi pengguna pelatihan. *Fun study* merupakan portal online. *Fun Study* dirancang oleh Perusahaan *Jogja Tourism Training Center* di Yogyakarta. *Fun Study* bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan kompetensi SDM. Portal ini berfokus pada pengembangan bidang kepariwisataan dan sektor-sektor pendukungnya. Portal *Fun Study* telah dilengkapi berbagai menu diantaranya yaitu, terdapat dashboard, jadwal pelatihan yang tersedia, kelas pelatihan yang sedang dilakukan, dan galeri selama pelatihan dilaksanakan. Menu Portal *Fun Study* diharapkan dapat menunjang peserta dalam mengikuti kegiatan pelatihan.

Berdasarkan hasil observasi di perusahaan, pada tahun 2023 terdapat sekitar 4000 pengguna portal tersebut. Pengguna terdiri atas kalangan muda dan tua yang tersebar berbagai wilayah di Indonesia. Banyaknya pengguna mengakses pada portal *Fun Study* ini, pengguna terkadang mengalami masalah dalam mengaksesnya. Masalah yang terjadi diantaranya sistem *error* ketika mengakses portal, gagal ketika *login*, dan kurang memahami mengenai fitur-fitur yang terdapat dalam portal *Fun Study*. Portal *Fun Study* kini berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengevaluasi secara berkala.

Sebelumnya pernah dilakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan pengguna menggunakan metode *DeLone and*

McLean. Penelitian tersebut berhasil mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan baik. Penelitian analisis kepuasan pengguna menggunakan model *DeLone and McLean* dengan hipotesis yang telah bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [1], [2]. Sedangkan pada penelitian lain [3], [4], [5], [6], [7], [8] menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini menggunakan model *deLone and McLean* untuk mengukur ke[uasan pengguna dan mengetahui faktor-faktor kepuasan pengguna terhadap Portal *Fun Study*. Penelitian ini berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Portal *Fun Study* Menggunakan Metode *Delone & Mclean***”. Tujuan penelitian ini diharapkan dapat menganalisis tingkat kepuasaan pengguna terhadap portal *Fun Study* dan mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada portal *Fun Study*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

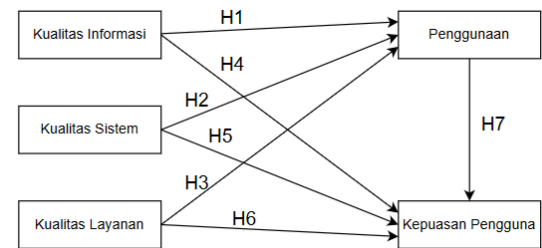
2.1 Fun Study

Fun Study adalah sistem informasi yang digunakan oleh peserta pelatihan. Portal ini dikelola oleh Perusahaan *Jogja Tourism Training Center*. Portal ini dirancang untuk menunjang peserta dalam melakukan kegiatan pelatihan. Dalam portal ini terdapat 7 menu yang dapat diakses pengguna. Menu yang dapat diakses diantaranya yaitu layar utama, *dashboard*, profil, pelatihan anda, teman sekelasku, pelatihan tersedia, pelatihan berjalan, dan galeri.

2.2 Model *Delone & Mclean*

Keberhasilan sistem dapat diketahui dengan respon kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Salah satu model pengukur kepuasan pengguna ialah model *DeLone and McLean*. Model untuk melakukan pengukuran kepuasan pengguna adalah yang digunakan yaitu *DeLone & McLean*. *DeLone and McLean IS* adalah model yang digunakan untuk mengetahui pengukuran suatu sistem informasi terhadap pengguna [10]. Terdapat 5 variabel dalam model *DeLone & Mcelan* yang terdiri dari kualitas informasi,

kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna,



Gambar 2.1 Model *DeLone and McLean*.

2.3 Skala *Likert*

Skala *likert* merupakan bentuk pengukuran tingkat Kepuasan pengguna mengenai sikap, pendapat, dan sudut pandang seseorang terhadap suatu kejadian[12] . Skala likert digunakan dalam kuesioner untuk memperoleh hasil dari responden atas pernyataan atau pertanyaan. Pengukuran skala likert terdapat lima jawaban yang diberi nilai 1 hingga 5.

2.4 *SmartPLS*

SmartPLS merupakan *alat* yang digunakan untuk membuat model dalam analisis PLS-SEM. Aplikasi ini digunakan untuk melakukan analisis data. *SmartPLS* menyediakan banyak fitur dalam menunjang analisis data. Selain itu, *Smartpls* yaitu dapat menggambarkan model jalur dengan variabel. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan aplikasi *SmartPLS*.

III METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer. Data primer diambil melalui orang pertama menggunakan penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan untuk uji instrumen menggunakan 30 orang dan responden sebanyak 97 yang didapatkan pada rumus. Apabila uji instrument telah valid maka dapa disebarakan ke 97 responden.

Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini mengambil populasi pengguna Portal *Fun Study* di wilayah Sleman. Peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Berdasarkan jumlah populasi yang tidak diketahui, maka dapat menggunakan *rumus Lameshow*. Rumus *Lameshow* yang digunakan dalam penelitian dapat diketahui hasil n yaitu

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,5^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus *Lamshow* tingkat kesalahan 5%, diperoleh sampel yang dibulatkan sejumlah 97 sampel.

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui *software* Smart PLS. Dalam analisis data ini terdapat 2 tahap yaitu pengukuran model (*outer model*) dan model struktural (*inner structural*).

Evaluasi pengukuran model (*Outer Model*) ini merupakan evaluasi yang digunakan mengukur validitas dan reliabilitas pada indikator. Tahapan pada model pengukuran (*Outer Model*):

a. Uji Validitas

Uji validitas terdapat 3 pengujian yaitu validitas konvergen dan *Average Variance Extracted* (AVE) dan *Discriminant Validity*. Pada uji validitas ini menggunakan nilai *outer loading*, *Average Variance Extracted* (AVE), dan *Cross Loading*. Nilai yang sesuai dengan aturan yaitu *outer loading* > 0,7. AVE bernilai > 0,5 [13]. Validitas diskriminan akan terpenuhi apabila nilai rata-rata lebih tinggi dari korelasi pada variabel laten. Pada uji validitas diskriminan dengan nilai *Cross Loading* dan *Cross Loading Fornell's Lackers* [13].

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi reliabel instrumen penelitian. Uji reliabel menggunakan nilai *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu variabel dapat terpenuhi jika nilai *composite reliability* > 0,6 *Cronbach Alpha* > 0,6 [14].

Model Struktural (*Inner Model*) merupakan model yang bertujuan untuk mengevaluasi variabel laten. Model Struktural (*Inner Model*) diukur dengan uji *R-Square* untuk mengitung konstruk

dependent, dan pengujian hipotesis dengan uji-t

a. Path Coefficient (β)

Path coefficient (koefisien jalur) yang digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan antar variabel. Variabel dikatakan signifikan apabila nilai *path coefficient* > 0,1 dan nilai *p* < 0,05[15].

b. R-Square

R-Square merupakan pengujian variabel untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel [16]. Nilai standar R sekitar 0,67 dikatakan kuat, nilai 0,33 dikatakan sedang, dan nilai 0,19 dikatakan lemah [13].

c. Uji-t

Uji-t merupakan pengujian signifikasi dari koefisien parameter jalur struktural. Pengujian ini menggunakan metode bootstrapping. Ketentuan pengujian yaitu jika nilai *P-Value* < 0,05 dan *T-Statistic* > 1,96 maka disimpulkan terdapat pengaruh signifikan [9].

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dalam pengambilan data menggunakan kuesioner dengan 96 responden. Kemudian dilakukan uji instrument untuk mendapatkan data yang valid. Pengujian ini untuk mengetahui mengenai pengukuran *Fun Study* terhadap pengguna. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM-PLS.

a. Uji Convergent Validity

Uji *convergent validity* merupakan pengujian variabel laten dengan indikator-indikatornya. Pada pengujian ini menggunakan nilai *outer loading*. Indikator dapat dikatakan valid jika nilai *outer loading* di atas 0,7.

Tabel 4. 1 Hasil Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kualitas Informasi	KI1	0,917	Valid
	KI2	0,825	Valid
	KI3	0,887	Valid
Kualitas Sistem	KS1	0,871	Valid
	KS2	0,903	Valid
	KS3	0,911	Valid
Kualitas Layanan	KL1	0,955	Valid
	KL2	0,938	Valid
Penggunaan	P1	1,000	Valid
	KP1	0,961	Valid

Kepuasan Penggun a	KP2	0,906	Valid
	KP3	0,932	Valid

Tabel 4.1 merupakan hasil uji convergent validity. Hasil diatas menunjukkan hasil yang valid dibuktikan dengan nilai *outer loading* diatas 0,7. Semua indikator dinyatakan valid dan memenuhi syarat.

b. Uji *Discriminant validity*

merupakan pengujian menggunakan nilai *cross lading* dan *cross loading Fornell-Lacker's. Discriminant Validity* dapat terpenuhi apabila nilai pada *Cross Loading* memiliki nilai yang lebih besar dari nilai indikator pada konstruk lain.

Tabel 4. 2 Hasil Cross Loading

Indikator	Variabel				
	KI	KL	KP	KS	P
KI1	0,917	0,772	0,822	0,919	0,525
KI2	0,825	0,704	0,540	0,675	0,362
KI3	0,887	0,639	0,619	0,674	0,319
KL1	0,787	0,955	0,834	0,779	0,592
KL2	0,741	0,938	0,759	0,760	0,437
KP1	0,762	0,866	0,961	0,803	0,724
KP2	0,802	0,822	0,906	0,809	0,681
KP3	0,598	0,672	0,932	0,768	0,841
KS1	0,712	0,684	0,628	0,871	0,362
KS2	0,879	0,792	0,760	0,903	0,597
KS3	0,762	0,704	0,858	0,911	0,603
P1	0,473	0,549	0,802	0,599	1,000

Tabel 4.2 merupakan hasil pengujian *cross loading*. Nilai *cross loading* diatas telah memenuhi syarat dibuktikan dengan nilai-nilai indikator pada variabel lebih tinggi dibandingkan indikator pada variabel lain.

c. *Average Variance Extracted*

Uji *Average Variance Extracted* merupakan uji yang digunakan untuk menguji nilai validitas dalam suatu konstruk. Nilai AVE memiliki ambang

batas yaitu di atas 0,5. Nilai AVE dikatakan memenuhi apabila lebih dari 0,5. Jika nilai AVE di bawah ambang batas maka belum dapat memenuhi.

Tabel 4. 3 Hasil Average Variance Extracted

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas Informasi	0,770	Valid
Kualitas Layanan	0,896	Valid
Kepuasan Pengguna	0,871	Valid
Kualitas Sistem	0,801	Valid

Tabel 4.3 merupakan hasil uji AVE. Nilai AVE dikatakan valid apabila nilainya diatas 0,5. Gambar diatas menunjukkan hasil yang valid.

d. Uji Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk menguji hipotesis. Uji t ini digunakan untuk mengetahui hipotesis. Uji t dikatakan berpengaruh signifikan jika nilai *P-value* < 0,05 dan *T-statistic* > 1,96.

Tabel 4. 4 Hasil Uji t

Variabel	T-Statistic	P-Value	Keterangan
KI → KP	1,790	0,037	Signifikan
KI → P	0,248	0,402	Tidak Signifikan
KL → KP	2,387	0,009	Signifikan
KL → P	1,579	0,057	Tidak Signifikan
KS → KP	0,666	0,253	Tidak Signifikan
KS → P	2,160	0,015	Signifikan
P → KP	2,161	0,015	Signifikan

Tabel 4.4 merupakan hasil pengujian hipotesis. Nilai *P-Value* > 0,05 tidak berpengaruh signifikan. Hipotesis yang tidak berpengaruh signifikan yaitu

1. Kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan
2. Kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan.

3. Kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Terdapat 4 hipotesis yang berpengaruh signifikan yaitu

1. Kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan.
3. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. Penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

V PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kepuasan pengguna, dapat diambil kesimpulan bahwa

1. Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada portal Fun Study pengguna puas. Hal ini dibuktikan dengan pengolahan data hasil kuesioner pada indikator keseluruhan pengguna pada variabel kepuasan pengguna sebesar 97%.
2. Berdasarkan hasil pengujian 7 hipotesis, terdapat 4 hipotesis berpengaruh signifikan dan 3 hipotesis tidak berpengaruh signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dari hasil hipotesis diatas maka dapat dijelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna yaitu Kualitas informasi kualitas layanan dan penggunaan. Semakin baik kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan maka semakin tinggi kepuasan penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. N. Rahayu and D. Darmansyah, "Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Manajemen Trafo (MANTRAP) Menggunakan Metode DeLone and McLean," *Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, 2022, [Online]. Available: [https://e-](https://e-journal.rosma.ac.id/index.php/dirgamaya/article/download/201/180)
- [2] L. S. Wara, L. Kalangi, and H. Gamaliel, "Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.," *Riset Akuntansi*, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/goodwill/article/view/31885>
- [3] L. H. Pulungan, E. M. Safitri, and R. M. Ariputra, "Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi WAZE Dengan Menggunakan Metode Delone dan Mclean," *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 2023, [Online]. Available: <https://sitasi.upnjatim.ac.id/index.php/sitasi/article/view/615>
- [4] K. K. Mulyono and A. S. Wardani, "Pengukuran Kesuksesan Website Universitas Menggunakan Metode Delone and Mclean," *JSITIK: Jurnal Sistem*, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.ciptamediaharmoni.id/index.php/jsitik/article/view/178>
- [5] D. Andriyanto, F. Said, F. Titiani, and E. Erni, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean," *Paradigma*, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/paradigma/article/view/10018>
- [6] N. Sintiawati, S. R. Fajarwati, A. Mulyanto, and K. Muttaqien, "Partisipasi civitas akademik dalam implementasi merdeka belajar kampus merdeka (MBKM)," *Jurnal Basicedu*, 2022, [Online]. Available: <https://jbasic.org/index.php/basicedu/article/view/2036>
- [7] A. A. Rismayadi, D. K. Dewi, I. F. Anshori, and A. R. Sanjaya, "Analisis Kepuasan Pengguna ShopeePaylater Menggunakan Model Delone & Mclean," *Jurnal*, 2020, [Online]. Available: <https://www.academia.edu/download/89602811/226.pdf>

- [8] A. Ratnasari, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Portal Universitas Alma Ata Menggunakan Pendekatan End-User Computing Satisfaction Dan Delone And Mclane," Indonesian Journal of Business Intelligence , 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJUBI/article/view/897>
- [9] A. S. Utami and D. H. Zulfikar, "Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone dan Mclean," Journal of Computer and , 2022, [Online]. Available: <https://journal-computing.org/index.php/journal-cisa/article/view/163>
- [10] I. A. Prabadi and A. Ramadhana, "Success Analysis of The Champion Door Application Using Delone & Mclean Success Model," Management and Informatics , 2021, [Online]. Available: <https://journal.poltekim.ac.id/tematics/article/view/299>
- [11] A. L. Hutagaol and S. Sfenrianto, "Evaluation of Care General Insurance System Solution Using the Delone and Mclean Methods at XYZ Insurance," Riwayat: Educational Journal of History , 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.usk.ac.id/riwayat/article/view/33805>
- [12] I. Fitriana and D. Singasatia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Wifi TB dengan Metode Delon and Mclean: Studi Kasus Klinik Kabupaten Purwakarta," sudo Jurnal Teknik , 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.ilmubersama.com/index.php/sudo/article/view/324>
- [13] I. S. Wijaya, "Adoption of the DeLone and Mclean Model to Analyze the Success of Edmodo E-Learning as an Online Learning System During the Covid 19 Pandemic at Dinamika," JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi), 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/1417>
- [14] S. Rahmi, N. Novianti, and E. F. Harahap, "In The Impelemtaton of The Direcorate General of Taxes Information System Development (SIDJP) Using The Delone and Mclean," KnE Social, 2023, [Online]. Available: <https://knepublishing.com/index.php/KnE-Social/article/view/13745>
- [15] M. Muhammad and A. Arief, "Evaluasi Faktor-Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit pada Rumah Sakit XYZ Menggunakan Model Delone & Mclean," IJIS-Indonesian Journal On Information , 2020, [Online]. Available: <http://www.ijiswiratama.org/index.php/home/article/view/117>
- [16] S. Maghfiroh and I. K. D. Nuryana, "Penerapan Metode TAM dan DeLone And McLean IS Succes untuk Mengevaluasi Keberhasilan Aplikasi Lazada," Journal of Emerging Information , 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/46680>