

Analisis Kesuksesan Aplikasi Maxim di Kota Jambi Menggunakan Delone and Mclean

Muhammad Fahry^{1*}, Randa Oktaria M¹, Gregorius D¹, Maria Rosario Borroek¹, Ayu Feranika²

¹Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi

Jl. Jend. Sudirman, The Hok, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi, Jambi, Indonesia

²Fakultas Ilmu Komputer, Komputerisasi Akuntansi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi

Jl. Jend. Sudirman, The Hok, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi, Jambi, Indonesia

Email: ^{1*}mfahry2003@gmail.com, ²Randaoktoramelta@gmail.com, ³Gregoriusdjani486@gmail.com, ⁴diamar_ros@yahoo.com

⁵ayuferanika2@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: mfahry2003@gmail.com

Abstrak—Aplikasi Maxim merupakan sebuah layanan transportasi online yang sedang populer di kota Jambi, bukan hanya fitur transportasi online yang modern tetapi juga banyak fitur yang bermanfaat bagi penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi Maxim di kota Jambi menggunakan metode Delone and Mclean Data di ambil dari 385 responden yang disebar melalui google form. penyebaran kuesioner dilakukan secara online, kemudian di analisis dengan metode structural equation modelling (SEM) dan alat bantu smartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan dari 9 buah hipotesis terdapat 8 hipotesis yang diterima antara lain H1,H2,H3,H4,H5,H7,H8, H9 dengan nilai R Square 0.383 untuk variabel kepuasan pengguna (User Satisfaction), 0,373 untuk variabel manfaat bersih (Net Benefit), dan 0.423 untuk variabel penggunaan (Use). Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi Maxim ini cukup mempunyai pengaruh yang positif atau baik karena model ini di nyatakan telah sesuai substansi dalam mempersentasikan hasil.

Kata Kunci: Delone and Mclean; Structural Equation Modelling (SEM); Kepuasan Pengguna; Kesuksesan Aplikasi

Abstract—The Maxim application is an online transportation service that is currently popular in the city of Jambi, not only with modern online transportation features but also many features that are useful for users in everyday life. The aim of this research is to analyze the level of success of the Maxim application in the city of Jambi using the Delone and Mclean method. Data was taken from 385 respondents distributed via Google form. The questionnaire was distributed online, then analyzed using the structural equation modeling (SEM) method and the SmartPLS 4.0 tool. The research results show that from 9 hypotheses there are 8 accepted hypotheses, including H1, H2, H3, H4, H5, H7, H8, H9 with an R Square value of 0.383 for the user satisfaction variable, 0.373 for the net benefit variable (Net Benefit), and 0.423 for the use variable (Use). So it can be concluded that the Maxim application has quite a positive or good influence because this model is stated to be in accordance with the substance in presenting results.

Keywords: Delone and Mclean; Structural Equation Modeling (SEM); User Satisfaction; Application Success

1. PENDAHULUAN

Pada era digitalisasi saat ini, penggunaan aplikasi telah menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Kemajuan teknologi juga turut serta memberi dampak bagi kehidupan manusia di dalam sektor teknologi informasi terutama internet (Interconnection Networking). Dengan hadirnya internet memberi perkembangan pada berbagai bidang seperti bisnis, pendidikan, hiburan, dan industri dimana manusia menjadi lebih efisien di dalam komunikasi, pertukaran data, mencari informasi, hingga menggunakan suatu produk/jasa yang ditawarkan (Rafa Rizana Eka Putri & Boerroeck, 2022).

Kemajuan teknologi informasi ini juga telah banyak dimanfaatkan di berbagai sektor, termasuk sektor transportasi dan market place (Yuyun Yuningsih, 2019). Hadirnya transportasi online menjawab kebutuhan masyarakat agar saat melakukan sesuatu dapat dilakukan secara praktis, beberapa jenis transportasi online yang berkembang pada saat ini seperti Maxim, Grab, Gojek, yakni transportasi online berbasis aplikasi yang bisa dibuka kapan dan dimanapun.

Salah satu aplikasi yang sedang populer di Kota Jambi yaitu aplikasi Maxim, maxim adalah sebuah perusahaan yang dibuat di kota Chardinsk yang terletak di pegunungan Ural, Rusia, pada 2003. Perusahaan ini dimulai dari sebuah pelayanan taksi kecil, dan didirikan oleh para insinyur muda dari Kota Kurgan. Di Indonesia, Maxim telah muncul sejak 2018. Saat ini, Maxim telah beroperasi di Jakarta, Yogyakarta, Surakarta, Bandar Lampung, Balikpapan, Denpasar, Pontianak, Banjarmasin, Jambi, Padang, Banda Aceh, dan Palembang (Denny Adhietya Febrian, 2019). penggunaan aplikasi Maxim di Kota Jambi mengalami peningkatan yang signifikan selama beberapa tahun terakhir, layanan – layanan yang disediakan pada aplikasi maxim yaitu bike, car, food, delivery, cargo, life, layanan.

Berdasarkan komentar pada Google Playstore Tanggal 12 Mei 2023 Pada pengoperasian aplikasi Maxim, terdapat beberapa keluhan yang dirasan pengguna seperti kesalahan titik lokasi penjemputan sehingga driver sering tersesat saat menjemput customer, penambahan biaya diluar aplikasi oleh para driver, kurangnya penjagaan data pribadi customer sehingga disalah gunakan oleh oknum driver yang tidak bertanggung jawab. Untuk mengatasi permasalahan diatas, Maka Kesuksesan penggunaan aplikasi Maxim di Kota Jambi menjadi hal yang penting untuk dianalisis. Hal ini dikarenakan kesuksesan penggunaan aplikasi Maxim dapat memberikan dampak positif bagi pengguna, mitra pengemudi, dan perusahaan penyedia layanan transportasi online.

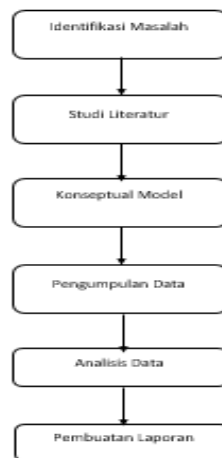
Kesuksesan sistem informasi bisa dipandang dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas sistem, informasi yang diberikan, bagaimana tingkat penggunaan, dan kepuasan penggunaan serta hal lain yang menunjukkan seberapa besar efek yang diperoleh dengan adanya sistem informasi tersebut.

Dalam analisis kesuksesan aplikasi, ada beberapa model yang dapat digunakan seperti Servqual, Sistem Usability Scale (SUS), Mobile Application Rating Scale (MARS), model Delone and McLean (Willy Riyadi et al., 2020). Pada penelitian ini Peneliti memilih untuk menggunakan metode Delone And Mclean. Model ini telah banyak digunakan dalam penelitian mengenai evaluasi dan analisis kesuksesan sistem informasi, termasuk dalam evaluasi kesuksesan aplikasi. Dalam penelitian ini penulis tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan system informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. Pengukuran dalam model ini antara lain kualitas system(System Quality), kualitas informasi(Information Quality), kualitas pelayanan(Service Quality), penggunaan (Use), kepuasan pemakai (User Satisfaction), manfaat bersih (Net Benefit) (Ramadhan & Safitri, 2021),(Maria Rosario B et al., 2021).

2. METODE PENELITIAN

2.1 Kerangka Dasar Penelitian

Kerangka kerja penelitian merupakan Langkah-langkah dalam aktivitas ilmiah yang diterapkan dalam melakukan penelitian. Gambar 1 berikut merupakan kerangka kerja penellitian yang digunakan.



Gambar 1. Kerangka Dasar Penelitian

2.2 Alur Kerja Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka pembuatan diagram kerja digambarkan untuk memudahkan dalam memahami langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pembuatan sistem.

1. Identifikasi Masalah

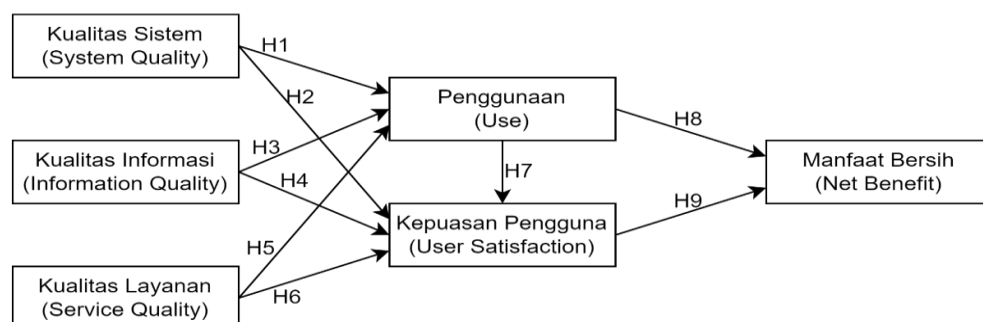
Identifikasi masalah adalah proses untuk mengenali suatu permasalahan. Dalam penelittian, identifikasi masalah ini merupakan langkah awal yang dilakukan untuk melakukan penelitian dengan melakukan identifikasi terhadap masalah – masalah yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

2. Studi Literatur

Dalam tahap ini, peneliti melakukan pencarian terhdap landasan – landasan teori yang bisa di dapatkan dengan cara membaca buku, jurnal, dan juga informasi yang beredar di internet demi melengkapi konsep – konsep dan teori – teori yang digunakan peneliti agar dapat memiliki landasan yang baik dan sesuai.

3. Konseptual Model

Tahap selanjutnya yaitu membuat konseptual model seperti yang terlihat pada gambar 2 dimana menggambarkan hubungan bagaimana tingkat kesuksesan layanan yang diberikan oleh aplikasi Maxim dengan menggunakan metode Delone and McLean.



Gambar 2. Konseptual Model

4. Pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data untuk mendapatkan data informasi. Lalu setelah data terkumpul peneliti melakukan analisis terhadap permasalahan yang ada, yaitu berupa kendala dan permasalahan yang terjadi pada penggunaan aplikasi Maxim sehingga penulis dapat mencari solusi dari permasalahan tersebut. Adapun tahapan pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Tahap 1 (menentukan variabel)
- b. Tahap pertama penelitian menentukan variabel yang di digunakan dan apakah termasuk ke dalam variabel independent atau variabel dependen sesuai dengan konteks penelitian yang dilakukan saat ini.
- c. Tahap 2 (membuat dan menyebar kuisisioner)
- d. Kuisisioner dibuat berdasarkan variabel yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian disebarakan kepada orang-orang yang pernah memakai aplikasi Maxim.

5. Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna pada layanan yang disediakan oleh aplikasi Maxim dengan menggunakan metode peneliti lakukan yaitu metode Delone And McLean. Adapun tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Tahap 1 (mengelola data hasil kuisisioner), yakni Mengelolah data hasil kuisisioner yang didapat dengan menggunakan Google Form.
- b. Tahap 2 (menganalisis data hasil pengolahan kuisisioner), yakni Menganalisis hasil kuisisioner yang telah diolah menggunakan SmartPLS dan dilakukan Uji hipotesis

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang terdiri atas pendahuluan, serta penutup dan ditambah dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Model Konseptual

Langkah awal dalam membuat konseptual model adalah dengan mengidentifikasi factor-faktor yang diperoleh melalui studi literatur kemudian membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan bagaimana tingkat kesuksesan aplikasi Maxim antara pengguna dan dimensi kualitas yang diterima dengan metode delone and mclean. Dibawah ini merupakan gambar model konseptual yang digunakan.

3.2 Instrumen Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini akan diambil melalui kuisisioner yang disebarakan kepada masyarakat Kota Jambi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner secara online guna menghemat waktu dan jenis responden yang didapat akan beragam. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi Maxim untuk mengetahui tingkat persepsi dan ekspektasi yang dirasakan pengguna dengan menggunakan skala likert.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut, nilai/sifat dari objek, individu/kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya(Nikmatur, 2017). Variabel pada penelitian ini yaitu ada enam variabel berdasarkan pada Delone and McLean yang dimana variabel tersebut termasuk kedalam kategori variabel independent dan variabel dependen. Variabel independent pada Bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebaas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Nikmatur, 2017). Variabel bebas atau variabel independent pada penelitian ini yaitu mengacu pada kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan (service quality)

3.4 Indikator Penelitian

Setelah dilakukan perubahan arsitektur sistem yang dibangun, langkah selanjutnya pada iconix proses adalah mengevaluasi kembali serta merubah class diagram yang telah dibuat sebelumnya. Perubahan tersebut disesuaikan dengan arsitektur sistem yang telah ada. Oleh karena itu maka akan terbentuk beberapa class baru.

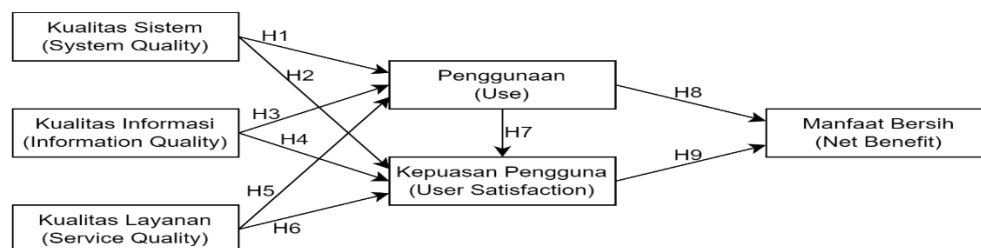
Tabel 1. Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Referensi
1	Kualitas Sistem (System Quality)	Kemudahan penggunaan (Ease Of Use) Keandalan Sistem (Reabilitas)	-Aplikasi MAXIM mudah dipahami dan digunakan 1. Aplikasi MAXIM melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah	Trihandayani et al (Trihandayani et al., 2018)

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Referensi
2	Kualitas Informasi (Information Quality)	Waktu Respon (Respon Time) Kelengkapan (Completeness) Relevan (Relevance)	2. Mengakses layanan aplikasi MAXIM tidak memerlukan waktu yang lama 1. Informasi yang diberikan aplikasi MAXIM sudah lengkap 2. Informasi yang ada pada aplikasi MAXIM sudah sesuai dengan kebutuhan 3. Informasi pada setiap tampilan aplikasi MAXIM disajikan dalam waktu yang tepat dan terbaru	Trihandayani et al (Trihandayani et al., 2018)
3	Kualitas Layanan (Service Quality)	Ketepatan waktu (Punctuality) Jaminan (Assurance) Empati (Emphaty)	1. Aplikasi MAXIM menjamin layanan yang baik untuk diberikan pada pengguna 2. Saya merasa senang dengan tampilan yang ada pada aplikasi MAXIM 3. Aplikasi MAXIM memberikan tampilan yang lengkap dalam penyajian layanan yang diberikan	Supriyono (Supriyono, 2017)
4	Penggunaan (Use)	Responsif Sistem (System Responsiveness) Sifat Penggunaan Frekuesnsi Penggunaan Minat Penggunaan	1. Saya sering menggunakan aplikasi MAXIM 2. Aplikasi MAXIM mudah digunakan kapanpun dan dimanapun 3. Kualitass sistem, informasi dan layanan yang diberikan aplikasi MAXIM membuat saya ingin menggunakan aplikasi ini kembali 4. Saya merasa puas dengan informasi yang disajikan pada aplikasi MAXIM sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan	Trihandayani et al (Trihandayani et al., 2018)
5	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	Kepuasan Informasi (Information Satisfaction) Kepuasan Menyeluruh (Overall Satisfaction) Efektivitas (Efectiveness)	5. Saya merasa puas dengan semua fitur-fitur yang ada pada aplikasi MAXIM 6. Penggunaan aplikasi MAXIM tidak menghabiskan banyak waktu	Supriyono (Supriyono, 2017)
6	Manfaat Bersih (Net Benefit)	Meningkatkan Berbagai Kemampuan (Improve Knowledge Sharing) Kegunaan (Usefulness) Menjadikan Pekerjaan Lebih Mudah (Makes Job Easier)	1. Aplikasi MAXIM memberi pengaruh positif bagi saya 1. Aplikasi MAXIM memberikan banyak kegunaan dan manfaat bagi saya 2. Aplikasi MAXIM sangat membantu dalam produktivitas pekerjaan saya	Trihandayani et al (Trihandayani et al., 2018)

3.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan alat untuk menjelaskan fenomena atau menjawab pertanyaan yang belum diketahui secara pasti. Dan atau bisa juga disebut sebagai jawaban sementara pada rumusan masalah penelitian



Gambar 3. Hipotesis Penelitian

3.5 Model Pengukuran

Analisis outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Analisis outer model menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator

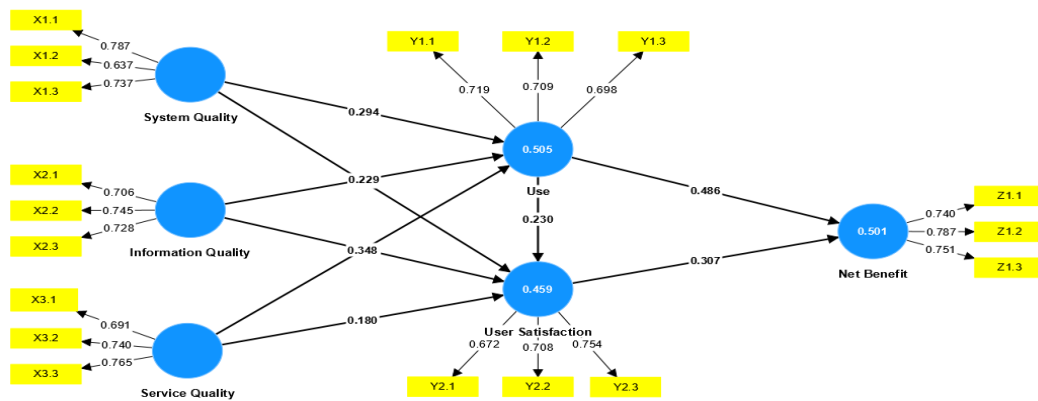
indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya (Susilowati et al., 2018).

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji kemampuan dari indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur konsep tersebut akurat atau tidak, yang berarti bahwa apakah konsep yang telah dibangun sudah valid atau belum. Dimana dikatakan valid jika nilai korelasi di atas 0,30 (Hakim et al., 2016).

3.5.1.1 Uji Validitas Konvergen

Pengukuran nilai konvergen validity dapat dilihat dari korelasi skor indikator dan skor konstruksinya (loading factor) dengan tolak ukur nilai loading factor dari setiap indikator yang lebih besar dari 0,7. Jadi apabila nilai indikatornya lebih dari 0,7, maka dapat dikatakan valid atau memenuhi syarat konvergen validity (Noviyanti & Nurhasanah, 1970).



Gambar 4. Model Output Grafik

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
X1.1				0.787		
X1.2				0.637		
X1.3				0.737		
X2.1	0.706					
X2.2	0.745					
X2.3	0.728					
X3.1			0.691			
X3.2			0.740			
X3.3			0.765			
Y1.1					0.719	
Y1.2					0.709	
Y1.3					0.698	
Y2.1						0.672
Y2.2						0.708
Y2.3						0.754
Z1.1		0.740				
Z1.2		0.787				
Z1.3		0.751				

Gambar 5. Loading Factor

Pada gambar 5 Loading factor dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas sistem (System Quality) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,787, 0,637, dan 0,737, variabel kualitas informasi (Information Quality) yang terdapat 3 indikator dengan nilai 0,706, 0,745, dan 0,728, variabel Kualitas layanan (Service Quality) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,691, 0,740, dan 0,765, variabel penggunaan (use) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,719, 0,709, dan 0,698, variabel kepuasan penggunaan (User Satisfaction) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,672, 0,708, dan 0,754, serta variabel manfaat bersih (Net Benefit) terdapat 3 indikator dengan nilai 0,740, 0,787, 0,751.

Pada gambar di atas menunjukkan bahwa indikator X1.2, X3.1, Y1.3 dan Y2.1 bernilai dibawah atau kurang dari 0,7 yang tidak sesuai dengan kriteria validitas maka boleh dilakukan eliminasi (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2017).

Tabel 2. Loading Factor Setelah Eliminasi

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
X1.1				0.839		
X1.3				0.798		
X2.1	0.707					
X2.2	0.734					
X2.3	0.736					
X3.2			0.814			
X3.3			0.839			
Y1.1					0.770	

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
Y1.2					0.820	
Y2.2						0.776
Y2.3						0.839
Z1.1		0.740				
Z1.2		0.789				
Z1.3		0.751				

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator telah sesuai yang bernilai > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas

3.5.1.2 Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dapat dilihat dengan membandingkan nilai AVE (Average Variance Extracted) dengan kolerasi antar konstruk lainnya dalam model. Model untuk Pengukuran dengan AVE merupakan model yang membandingkan akar dari AVE dengan kolerasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE > 0,50, maka artinya discriminant validity tercapai (Pratama et al., 2018).

Tabel 3. Nilai AVE

NO	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
1	SQ(X1)	0.527
2	IQ(X2)	0.578
3	SVQ(X3)	0.684
4	U(Y1)	0.671
5	US(Y2)	0.633
6	NB(Z1)	0.653

Berdasarkan pada tabel 3, nilai AVE pada variabel laten kualitas sistem (System Quality) yaitu 0,527, kualitas informasi (Information Quality) senilai 0,578, Kualitas layanan (Service Quality) senilai 0,684, penggunaan (use) senilai 0,671, kepuasan penggunaan (User Satisfaction) senilai 0.663, serta manfaat bersih (Net Benefit) senilai 0,653. Semua nilai variabel > 0,50, sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut valid secara discriminant validity.

Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran Fornell Larcker Criterion dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk pada setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya, maka konstruk laten bisa memprediksi bahwa indikator tersebut lebih baik daripada konstruk lainnya (Pratama et al., 2018)

Tabel 4. Fornell Larcker

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
Information Quality	0.726					
Net Benefit	0.591	0.760				
Service Quality	0.520	0.481	0.827			
System Quality	0.446	0.499	0.349	0.819		
Use	0.484	0.588	0.454	0.518	0.796	
User Satisfaction	0.502	0.537	0.409	0.450	0.508	0.808

Berdasarkan tabel 4 Fornell Larcker Criterion dapat dijelaskan bahwa nilai yang tertinggi dengan variabel kualitas informasi (Information Quality) bernilai 0,726, Manfaat bersih (Net Benefit) bernilai 0,760, Kualitas layanan (Service Quality) bernilai 0,827, penggunaan (use) bernilai 0,796, dan kepuasan penggunaan (User Satisfaction) bernilai 0.808.

Berdasarkan tabel 5.6, dilihat bahwa masing – masing indikator pernyataan mempunyai nilai tertinggi pada konstruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pernyataan mampu diprediksi dengan baik oleh masing – masing konstruk laten. Dengan kata lain, validitas diskriminan telah valid. Jadi dapat disimpulkan dari tabel 5.6 dan 5.7 dikatakan bahwa semua konstruk telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Selain menggunakan nilai AVE ada metode lain yang bisa digunakan untuk mengetahui discriminant validity, yaitu dengan menggunakan nilai cross loading. Suatu indikator dapat dikatakan telah memenuhi discriminant validity yaitu Ketika nilai cross loading nya 0,70 atau diatasnya.

Tabel 5. Cross Loading

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
X1.1 (SQ 1)	0.411	0.474	0.281	0.839	0.463	0.366
X1.3 (SQ 3)	0.314	0.338	0.291	0.798	0.382	0.372
X2.1 (IQ 1)	0.707	0.349	0.338	0.303	0.318	0.325

	Information Quality	Net Benefit	Service Quality	System Quality	Use	User Satisfaction
X2.2 (IQ 2)	0.734	0.424	0.382	0.279	0.357	0.370
X2.3 (IQ 3)	0.736	0.503	0.407	0.384	0.375	0.394
X3.2 (SQ 2)	0.416	0.376	0.814	0.252	0.398	0.288
X3.3 (SQ 3)	0.444	0.418	0.839	0.323	0.355	0.386
Y1.1 (U 1)	0.377	0.466	0.316	0.406	0.770	0.347
Y1.2 (U 2)	0.392	0.471	0.402	0.419	0.820	0.456
Y2.2 (US 2)	0.399	0.381	0.342	0.329	0.385	0.776
Y2.3 (US 3)	0.413	0.481	0.323	0.395	0.434	0.839
Z1.1 (NB 1)	0.442	0.740	0.376	0.416	0.484	0.349
Z1.2 (NB 2)	0.468	0.789	0.338	0.345	0.448	0.435
Z1.3 (NB 3)	0.437	0.751	0.384	0.379	0.410	0.439

Dari hasil cross loading pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai setiap indikator pada masing-masing variabel laten lebih besar di banding nilai variabel laten lainnya. Hal ini berarti setiap variabel laten sudah memiliki discriminant validity yang baik, yang dimana beberapa variabel laten memiliki pengukuran yang berkorelasi dan konstruk lainnya. Setelah hasil uji coba data telah dinyatakan valid, maka Langkah selanjutnya melakukan uji reliabilitas diantaranya yaitu Cronbach's Alpha dan Composite reliability.

3.5.2 Uji Reabilitas

Untuk mengukur realibilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif. Uji realibilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan Cronbach's Alpha dan Composite reliability yang sering disebut dengan Dillon Goldsteins. Namun demikian, penggunaan Cronbach's Alpha untuk menguji relibilitas konstruk akan diberikan nilai lebih rendah (under estimate) sehingga dapat disarankan untuk menggunakan Composite reliability untuk menguji realibilitas suatu konstruk. Rule of thumb yang biasa digunakan untuk menilai realibilitas konstruk yaitu nilai Composite reliability-nya harus lebih besar dari 0.7 untuk penelitian yang bersifat confirmatory dan nilai 0.6 – 0.7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat exploratory (GHOZALI, Imam dan LATAN, 2015).

Tabel 6. Uji Reabilitas

NO	Variabel	Composite Reability	Keterangan
1	SQ(X1)	0,803	Reliable
2	IQ(X2)	0,770	Reliable
3	SVQ(X3)	0,812	Reliable
4	U(Y1)	0,775	Reliable
5	US(Y2)	0,790	Reliable
6	NB(Z1)	0,804	Reliable

Pada tabel 6 dapat di jelaskan bahwa variabel kualitas system (System Quality) dengan Composite Reliability senilai 0,803, maka dapat dinyatakan reliable, variabel kualitas informasi (Information Quality) dengan Composite Reliability senilai 0,770, maka dapat dinyatakan reliable, variabel kualitas layanan (Service Quality) dengan Composite Reliability senilai 0,812, maka dapat dinyatakan reliable, variabel penggunaan (Use) dengan Composite reliability senilai 0,775, maka dapat dinyatakan reliable, variabel kepuasan penggunaan (User Satisfaction) dengan Composite Reliability bernilai 0,790, maka dapat dinyatakan reliable, dan variabel manfaat bersih (Net benefit) dengan Composite Reliability senilai 0,804, maka dapat dinyatakan reliable.

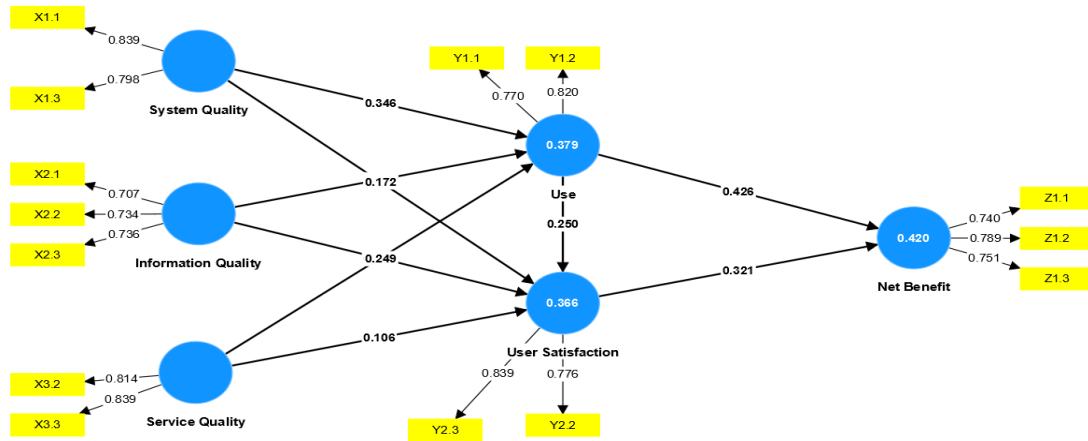
Pada tabel diatas reliability, maka dapat dilihat hasil dari analisis uji reliabilitas menggunakan alat bantu SmartPLS menyatakan bahwa semua nilai Composite Reliability setiap variabel lebih besar 0,7 yang berarti semua variabel telah reliable dan telah memenuhi kriteria pengujian.

3.6 Model Struktural (Inner Model)

Struktural (inner model) merupakan pola hubungan antara variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural yaitu dengan melihat koefisien antar hubungan variabel dan nilai koefisien determinan (R²) (Hudin & Riana, 2016). Pengujian model struktural dilakukan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel atau pengujian hipotesis. Koefisien determinan (R²) pada intinya yaitu untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen

3.6.1 Nilai R-Square

Nilai R² digunakan untuk mengukur tingkat variabel dependen. Semakin tinggi R² maka semakin baik untuk model yang diprediksi dari model penelitian yang dibuat. Model structural (inner model) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model structural adalah dengan melihat nilai koefisien antar hubungan variabel dan dengan nilai koefisien determinasi (R²). Nilai R² mendekati 1, dengan kriteria Batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu > 0,67 = Substansial, > 0,33 = Moderate, dan 0,19 = lemah



Gambar 6. Output R-Square Adjusted

Tabel 7. Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

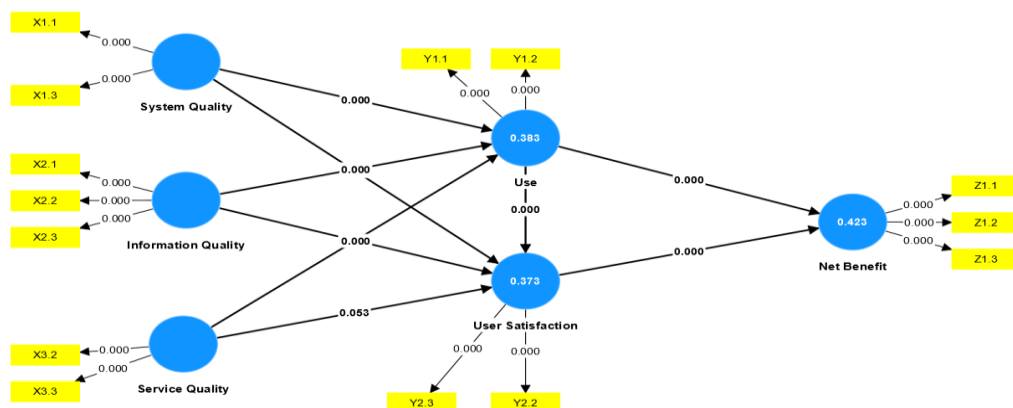
Variabel	R Square	R Square Adjusted
Use	0.423	0.420
User Satisfaction	0.383	0.379
Net Benefit	0,373	0.366

Keterangan dari tabel 7 nilai R-Square dan R-Square Adjusted

1. Nilai Adjusted R2 dari variabel independen "Information Quality", "System Quality" dan "Service Quality" terhadap variabel dependen "Use" adalah 0,423. Nilai ini terkategori moderate, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderate terhadap variabel dependen.
2. Nilai Adjusted R2 dari variabel independen "Information Quality". "System Quality" dan "Service Quality" terhadap variabel dependen "User Satisfaction" adalah 0,383. Nilai ini terkategori moderate, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderate terhadap variabel dependen.
3. Nilai Adjusted R2 dari variabel independen "Use" dan "User Satisfaction" terhadap variabel dependen "Ner Benefit" adalah 0,373. Nilai ini terkategori substansial, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderate terhadap variabel dependen.

3.6.2 Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian pada hipotesis. Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, uji signifikansi dilakukan dengan metode Bootstrapping (Hudin & Riana, 2016). Langkah terakhir dari uji dengan menggunakan aplikasi SmartPLS adalah menguji hipotesis dan dilakukan dengan cara melihat hasil nilai dari Bootstrapping.



Gambar 7. Bootstrapping Grafik pada SmartPLS

Dalam penelitian ini terdapat 9 buah hipotesis yang akan dikembangkan. Kriteria nilai original sampel adalah jika nilainya positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Dan jika original sampel negatif maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya berlawanan arah. Hipotesis dalam penelitian ini diterima apabila koefisien atau arah hubungan variabel yang ditunjukkan oleh nilai original sample sejalan dengan yang

dihipotesiskan dan nilai t-statistik lebih 1,96 (one-tiled) dan nilai pobability value (p-value) kurang dari 0,05 atau 5% (Hudin & Riana, 2016) .

Tabel 8. Koefisien Jalur Boosytraping

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik ((O/STDEV))	Nilai P (P values)
Information Quality -> Use	0.214	0.213	0.056	3.820	0.000
Information Quality -> User Satisfaction	0.249	0.251	0.058	4.332	0.000
Service Quality -> Use	0.222	0.221	0.055	4.056	0.000
Service Quality -> User Satisfaction	0.106	0.109	0.055	1.932	0.053
System Quality -> Use	0.346	0.347	0.059	5.832	0.000
System Quality -> User Satisfaction	0.172	0.175	0.057	3.024	0.003
Use -> Net Benefit	0.426	0.425	0.049	8.627	0.000
Use -> User Satisfaction	0.250	0.246	0.057	4.398	0.000
User Satisfaction -> Net Benefit	0.321	0.324	0.054	5.974	0.000

Tabel 8 didapatkan dari hasil pengujian Bootstraping pada aplikasi Smart PLS. Yang dimana dari 9 hipotesis tersebut terdapat 8 hipotesis yang diterima dan 1 hipotesis yang ditolak.

Tabel 9. Hasil Pengujian Hipotesis

NO	Hipotesis	Hubungan	Sampel Asli	T-Statistik	P-Values	Hasil
1	H1	X1(SQ) > Y1(U)	0.346	5.832	0,000	Diterima
2	H2	X1(SQ) > Y2(US)	0.172	3.024	0.003	Diterima
3	H3	X2(IQ) > Y1(U)	0.214	3.820	0,000	Diterima
4	H4	X2(IQ) > Y2(US)	0.249	4.332	0,000	Diterima
5	H5	X3(SVQ) > Y1(U)	0.222	4.056	0,000	Diterima
6	H6	X3(SVQ) > Y2(US)	0.106	1.932	0.053	Ditolak
7	H7	Y1(U) > Y2(US)	0.250	4.398	0,000	Diterima
8	H8	Y1(U) > Z1(NB)	0.426	8.627	0,000	Diterima
9	H9	Y2(US) > Z1(NB)	0.321	5,974	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 9 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut pengujian H1 pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas sistem (System Quality) berpengaruh positif terhadap penggunaan (Use). Berdasarkan nilai original sample 0.346 (positif), nilai T-Statistics sebesar 5.832 (>1,96) dan nilai P-Values yaitu 0,000 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 diterima.

Pengujian H2 pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas sistem (System Quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction). Berdasarkan nilai original sample 0.172 (positif), nilai T- Statistics sebesar 3.024 (>1,96) dan nilai P-Values yaitu 0,003 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 diterima.

Pengujian H3 pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas informasi (Information Quality) berpengaruh positif terhadap penggunaan (Use). Berdasarkan nilai original sample 0.214 (positif). nilai T-Statistics sebesar 3.820 (>1,96) dan nilai P-Values yaitu 0,000 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 diterima.

Pengujian H4 pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas informasi (Information Quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction). Berdasarkan nilai original sample 0.249 (positif), nilai T-Statistics sebesar 4.332 (<1,96) dan nilai P-Values yaitu 0,000 (>0,05) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 4 diterima.

Pengujian H5 pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas layanan (Service Quality) berpengaruh positif terhadap penggunaan (Use). Berdasarkan nilai original sample 0.222 (positif), nilai T-Statistics sebesar 4.056 (>1,96) dan nilai P-Values yaitu 0,000 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 5 diterima.

Pengujian H6 pada model strukturan menyatakan bahwa kualitas layanan (Service Quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction). Berdasarkan nilai original sample 0.106 (positif), nilai T- Statistics sebesar 1.932 (<1,96) dan nilai P-Values yaitu 0.053 (>0,05) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 6 ditolak pernyataan ini mendukung dari pernyataan pada penelitian yang dilakukan oleh Lidya Stefany Wara, dkk bahwa kualitas layanan (Service Quality) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction)(Wara et al., 2021).

Pengujian H7 pada model strukturan menyatakan bahwa penggunaan (Use) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction). Berdasarkan nilai original sample 0.250 (positif), nilai T-Statistics sebesar 4.398 (>1,96)

dan nilai P-Values yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 7 diterima.

Pengujian H8 pada model struktural menyatakan bahwa penggunaan (Use) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (Net Benefit). Berdasarkan nilai original sample 0.426 (positif), nilai T-Statistics sebesar 8.627 ($>1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 8 diterima.

Pengujian H9 pada model struktural menyatakan bahwa kepuasan pengguna (User Satisfaction) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (Net Benefit). Berdasarkan nilai original sample 0.321 (positif), nilai T-Statistics sebesar 5,974 ($>1,96$) dan nilai P-Values yaitu 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis 9 diterima.

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis menggunakan metode Delone And Mclean dan diolah menggunakan software SmartPLS dapat disimpulkan bahwa yang berpengaruh positif adalah sebanyak 8 yakni kualitas sistem (System Quality) berpengaruh positif terhadap penggunaan (Use), kualitas sistem (System Quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction), kualitas informasi (Information Quality) berpengaruh positif terhadap penggunaan (Use), kualitas informasi (Information Quality) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction), kualitas layanan (Service Quality) berpengaruh positif terhadap penggunaan (Use), penggunaan (Use) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction), penggunaan (Use) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (Net Benefit), kepuasan pengguna (User Satisfaction) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (Net Benefit) dan ada 1 hipotesis yang ditolak yakni kualitas layanan (Service Quality) tidak memberikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

REFERENCES

- Denny Adhietya Febrian. (2019). 4 Fakta tentang Maxim, Transportasi Online Asal Rusia. IDN Times. <https://www.idntimes.com/business/economy/denny-adhietya/4-fakta-tentang-maxim-transportasi-online-asal-rusia>
- GHOZALI, Imam dan LATAN, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://onesearch.id/Record/IOS3107.UMS:57482/Preview>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Thousand Oaks. Sage, 165.
- Hakim, L., Tetap, D., Manajemen, P., Riau, U., & Batam, K. (2016). $2.051 > t. 1(1)$, 1–15.
- Hudin, J. M., & Riana, D. (2016). Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Accurate Di Kota Sukabumi. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.21609/jsi.v12i1.444>
- Maria Rosario B, Marrylinteri Istoningtyas, & Febrianti, F. (2021). ANALISIS KUALITAS WEBSITE SAMSAT JAMBI MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN. *RABIT : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 6.
- Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 63.
- Noviyanti, R., & Nurhasanah, . (1970). Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi Nelayan Di Teluk Banten: Menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modelling (Pls-Sem). *Marine Fisheries : Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 10(1), 33–44. <https://doi.org/10.29244/jmf.10.1.33-44>
- Pratama, N. D., Abdurahim, A., & Sofyani, H. (2018). Determinan Efektivitas Implementasi Anggaran Berbasis Kinerja Dan Penyerapan Anggaran Di Pemerintah Daerah. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.22219/jrak.v8i1.23>
- Rafa Rizana Eka Putri, M. I., & Boerhoek, M. R. (2022). ANALYSIS OF THE EFFECT OF ALFAGIFT'S ELECTRONIC SERVICE QUALITY BASED ON OBJECTIVES USING THE E-SERVQUAL METHOD. *International Conference on Business Management and Accounting (ICOBIMA)*, 1(1), 376–384.
- Ramadhan, S., & Safitri, N. (2021). Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Terhadap Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Insani. *INFORMATION MANAGEMENT FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS : Journal of Information Management*, 5(2), 85. <https://doi.org/10.51211/imbi.v5i2.1562>
- Supriyono. (2017). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean. *Pendidikan Teknik Informatika*, 1, 1–10. <http://eprints.radenfatah.ac.id/3854/>
- Susilowati, K. D. S., Candrawati, T., & Afandi, A. (2018). Analisis Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas Dan Ukuran Dewan Direksi Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Studi Kasus Pada Perusahaan Makanan Dan Minuman Di Indonesia). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 62–82. <https://doi.org/10.31328/jim.v4i2.560>
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(12), 7074–7082.
- Wara, S. L., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL,"* 12(1), 38–50.
- Willy Riyadi, Irawan, & Marrylinteri Istoningtyas. (2020). Evaluasi Kegunaan Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) dengan Metode Sistem Usability Scale (SUS). *PROCESSOR*, 15.
- Yuyun Yuningsih. (2019). Metode Delone dan Mclean Dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Shopee. *BINA INSANI ICT JOURNAL*, 6.