



## EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SIPENERANG TAHURA RADEN SOERJO MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN

Asyrofil Umam<sup>1</sup>, Fajar Annas Susanto<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Nadhlatul Ulama Surabaya

<sup>1</sup> [3130016025@student.unusa.ac.id](mailto:3130016025@student.unusa.ac.id), <sup>2</sup> [Fajar@unusa.ac.id](mailto:Fajar@unusa.ac.id)

### Abstrak

Taman Hutan Raya Raden Soerjo (TAHURA R. Soerjo) mengeluarkan kebijakan kepada calon pendaki agar melakukan pemesanan secara online. Sejak november 2019 pihak Tahura Raden Soerjo mulai menerapkan website *booking online* selama satu bulan sebagai masa uji coba. Pada Desember 2019 sistem booking online pendakian Tahura Raden Soerjo telah diwajibkan. Namun sistem pendaftaran tersebut masih perlu dievaluasi terkait kepuasan layanan system. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan website Sipenerang Tahura Raden Soerjo dengan menggunakan metode Delone and Mclean. Peneliti mengevaluasi kepuasan pendaki dengan menggunakan metode Delone and Mclean terdiri dari 6 variabel yaitu *system quality*, *service quality*, *information quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. *system quality* memiliki 4 indikator, *service quality* memiliki 3 indikator, *information quality* memiliki 5 indikator, *use* memiliki 2 indikator, *user satisfaction* memiliki 2 indikator, dan *net benefits* memiliki 2 indikator. Masing-masing variabel dideskripsikan berdasarkan masing-masing indikator. Nilai variabel diperoleh dari nilai rata rata indikator yang dimiliki kemudian diuji terkait hubungannya. Hasil korelasi variabel yang memiliki signifikan yaitu hubungan antara *information quality* dengan *use*, *information quality* dengan *user satisfaction*, *service quality* dengan *use*, *use* dengan *user satisfaction*, *user satisfaction* dengan *use*, dan *user satisfaction* dengan *net benefits*. Hasil uji korelasi yang memiliki nilai korelasi tertinggi adalah hubungan *service quality* dengan *use* yaitu sebesar 0,317 atau signifikan pada level 0,002. Yang artinya hipotesis *service quality* dengan *use* memiliki hubungan dikarenakan website [tahuradensoerjo.or.id](http://tahuradensoerjo.or.id) memberikan informasi yang bermanfaat dan memadai, dimana didalam website [tahuradensoerjo.or.id](http://tahuradensoerjo.or.id) terdapat berbagai macam berita yang berisikan tentang informasi ter up to date seputar tahura raden soerjo.

**Kata Kunci :** *Booking Online, TAHURA R. Soerjo, Delone and Mclean*

### Abstract

*TAHURA R. Soerjo issued a policy to prospective climbers to make online bookings. Since November 2019, Tahura Raden Soerjo began implementing an online booking website for one month as a trial period. In December 2019 the Tahura Raden Soerjo climbing online booking system was mandatory. But the registration system still needs to be evaluated related to system service satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of service satisfaction of Sipenerang Tahura Raden Soerjo's website using the Delone and Mclean method. Researchers evaluated climbers*

*satisfaction using the Delone and Mclean method consisting of 6 variables, namely system quality, service quality, information quality, use, user satisfaction, and net benefits. system quality has 4 indicators, service quality has 3 indicators, information quality has 5 indicators, use has 2 indicators, user satisfaction has 2 indicators, and net benefits have 2 indicators. Each variable is described based on each indicator. The variable value is obtained from the average value of the indicator owned and then tested related to the relationship. The results of correlation variables that have significant are the relationship between information quality with use, information quality with user satisfaction, service quality with use, use with user satisfaction, user satisfaction with use, and user satisfaction with net benefits. Correlation test results that have the highest correlation value is the relationship of service quality with use that is equal to 0.317 or significant at the level of 0.002. Which means the service quality hypothesis with use has a relationship because the website [tahuraradensoerjo.or.id](http://tahuraradensoerjo.or.id) provides useful and adequate information, where on the website [tahuraradensoerjo.or.id](http://tahuraradensoerjo.or.id) there are various kinds of news that contain up to date information about the Tahura Raden Soerjo.*

**Keyword : Booking Online, TAHURA, Delone and Mclean**

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan layanan internet pada zaman sekarang semakin canggih dan menarik banyak minat pengguna dari berbagai kalangan masyarakat. Aplikasi yang berjalan di internet sangat beragam, salah satunya website. Salah satu jenis website yang sering digunakan dan sedang berkembang saat ini adalah website pemesanan (Fatmala, 2018).

Pemesanan online atau yang biasa disebut *booking online* adalah situs yang bertujuan untuk melakukan pemesanan melalui media internet. Ada berbagai jenis website *booking online* yaitu website *booking online* penginapan, transportasi, tempat liburan, dan bahkan sampai pendakian gunung (Permana, 2016). Website *booking online* untuk pendaki gunung saat ini sedang banyak digunakan diantara website *booking online* yang lainnya. Website jenis ini dapat dikatakan baru dan sangat membantu bagi masyarakat yang suka mendaki gunung. Perkembangan sistem informasi berbasis website dimanfaatkan oleh berbagai pengurus yang bertanggung jawab terhadap gunung untuk memberikan sistem informasi pemesanan yang dapat diakses secara online. Terdapat beberapa gunung yang menggunakan website booking online sebagai salah satu bentuk pelayanan informasi kepada pendaki. Salah satu gunung yang menggunakan website booking online adalah Taman Hutan Raya Raden Soerjo (Soerjo, 2019).

Kawasan Tahura Raden Soerjo ditetapkan berdasarkan Keputusan Presiden No.29 pada tahun 1992, yaitu sebesar  $\pm 25.000$  hektar yang didalamnya meliputi kawasan hutan lindung Gunung Anjasmoro, Gunung Gede, Gunung Biru, dan Gunung Limas seluas  $\pm 20.000$  hektar. Sedangkan pada tanggal 25 Mei 1972 kawasan hutan Cagar Alam Arjuno Lalijiwo berdasarkan Surat Keputusan Kementan, Nomor: 250/Kpts/Um/5/ 1972  $\pm$  seluas 4.960 hektar serta tanah kebun penelitian milik Universitas Brawijaya  $\pm$  seluas 40 hektar. Tahura Raden Soerjo merupakan taman konservasi di Jawa Timur. Tahura Raden Soerjo secara administratif termasuk dalam wilayah Kabupaten Mojokerto, Malang, Jombang, Pasuruan, dan Batu, Provinsi Jawa Timur (Soerjo, 2019).

Tahura Raden Soerjo adalah sebagian besar hutan lindung dan cagar alam yang memiliki potensi yang khas dan endemik misalnya seperti hutan alam cemara, hutan hujan pegunungan dan padang rumput . Taman Hutan Raya Raden Soerjo juga terdapat banyak jenis fauna seperti kijang, rusa dan babi hutan. Keunikan ekosistem dan keindahan panorama alam kawasan Tahura Raden Soerjo menjadikan kawasan ini salah satu daerah tujuan wisata andalan Jawa Timur bahkan Nasional (Soerjo, 2019). Sejak bulan november 2019 pihak Tahura Raden Soerjo telah menerapkan website *booking online* selama satu bulan sebagai masa uji coba, selanjutnya sistem pendaftaran online akan diterapkan penuh dan serentak. Keberadaan website *booking online* ini merupakan suatu metode yang sangat efektif untuk memantau tingkat pengunjung pendaki yang datang ke Tahura Raden Soerjo. Permasalahan rekapitulasi data pendaki dapat teratasi dengan adanya website ini yang sudah terintegrasi dengan sistem informasi pendaftaran. Pada awal Desember 2019 sistem booking online pendakian Tahura Raden Soerjo telah diwajibkan. Namun sistem pendaftaran tersebut masih perlu dievaluasi terkait kepuasan layanan sistem.

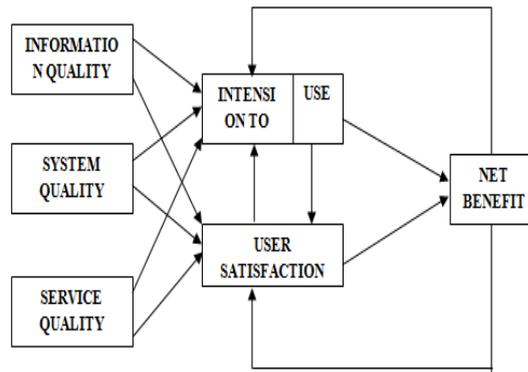
Menurut (Puspitasari, AnNissa, & dkk, 2015) kualitas merupakan kecocokan pengguna produk untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Konsep kepuasan layanan yang diukur harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya (Winarno.S.T.M.Eng, Zaki.A, & Communtiy.S, 2017).

Kegiatan yang terjadi di dalam suatu hubungan langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan merupakan suatu layanan (Sanusi, 2015). Kepuasan layanan web dapat diukur menggunakan metode kepuasan website atau disebut dengan metode Delone and Mclean yang diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992. Metode Delone and Mclean adalah Metode yang merepresentasikan kesuksesan sistem informasi dalam enam buah variabel, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan penggunaan, dan manfaat bersih (Delone.W & McLean.E.R, 2003). Menurut W. Delone and E. McLean 2003 bahwa metode Delone and Mclean memiliki dua versi yaitu metode Delone and Mclean yang diterapkan tahun 1993 sampai pertengahan 2002, lalu metode Delone and Mclean telah diperbarui dan diterapkan pada tahun 2002 sampai sekarang.

Oleh karena itu peneliti akan melakukan evaluasi website dimana kualitas website di ukur dari kegunaan, informasi dan layanan yang membuat pengguna website merasa puas. Peneliti mengusulkan judul tugas akhir evaluasi kepuasan layanan website Sipenerang Tahura Raden Soerjo Menggunakan Metode Delone And Mclean. Metode tersebut diharapkan memberikan solusi dari permasalahan terkait penggunaan pengukuran kepuasan layanan terhadap website Sipenerang menggunakan metode Delone and Mclean.

## **METODE DELONE AND MCLEAN**

Kesuksesan Sistem informasi dapat diartikan ketika sejauh mana kontribusi dari sebuah produk yang dihasilkan dari sistem informasi bagi organisasi. Delone dan McLean membuat sebuah model untuk menggambarkan kesuksesan sistem informasi. Kerangka pemikiran teoritis DeLone dan McLean dikenal dengan sebutan DeLone and McLean *Model of Information System Success* (D&M IS Success).



DeLone and McLean *Model of Information System Success (D&M IS Success)*.

Berikut adalah penjelasan dari gambar diatas:

### 1. Kualitas Informasi

Kualitas informasi dapat diartikan sebagai kualitas output yang berupa informasi dari sistem informasi yang digunakan. Output yang dimaksud ialah menyangkut nilai, manfaat, relevansi, urgensi dari informasi yang dihasilkan. Indikator yang digunakan untuk menjelaskan kualitas informasi meliputi:

- a. Kelengkapan
- b. Relevansi
- c. Keakuratan Informasi
- d. Ketepatan waktu
- e. Format Penyajian Informasi

### 2. Kualitas Sistem

Kualitas sistem didalam model DeLone & McLean dapat diartikan sebagai kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* yang dipergunakan dalam sebuah sistem informasi. Kualitas sistem memiliki beberapa indikator antara lain :

- a. Kemudahan untuk Penggunaan
- b. Reliabilitas
- c. Waktu respon
- d. Fleksibel

### 3. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan dijelaskan sebagai pelayanan yang didapatkan oleh pengguna dari pengelola sistem informasi. Kualitas layanan memiliki beberapa Indikator antara lain:

- a. Jaminan
  - b. Empati
  - c. Daya Tanggap
4. Penggunaan

Penggunaan dapat dilihat pada seberapa sering pengguna menggunakan suatu sistem informasi. Untuk mengukur penggunaan dalam suatu sistem informasi dapat dilihat dari berbagai perspektif. Dalam kasus sistem sukarela penggunaan sistem yang sebenarnya akan menggunakan pengukuran kesuksesan yang sesuai. Dalam kasus dimana sistem mempunyai sifat wajib, pengukuran akan dilakukan dengan cara subjektif yang menanyakan tentang persepsi penggunaan sistem kepada pengguna. Di dalam penggunaan terdapat beberapa indikatornya antara lain:

- a. frekuensi penggunaan
  - b. sifat penggunaan
5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dapat dilihat dari pada respon dan umpan balik yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sebuah kriteria subjektif terkait seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem yang diinginkan merupakan pengertian dari sikap pengguna akan suatu sistem informasi . Dan kepuasan pengguna memiliki beberapa Indikator yang terdiri dari:

- a. kepuasan informasi
  - b. kepuasan menyeluruh
6. Net Benefits

Individual impact dalam model DeLone & McLean menerangkan mengenai pengaruh dan penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kinerja dari pengguna secara individual, yang meliputi produktivitas, efisiensi, dan efektivitas kinerja. Indikator yang digunakan untuk menjelaskan individual impact yaitu:

- a. meningkatkan berbagi pengetahuan
- b. mengurangi waktu pencarian informasi

## HASIL

### Data Umum

Data umum responden merupakan suatu ciri khas yang melekat pada diri responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari usia dan jenis kelamin yang dijabarkan sebagai berikut:

a. Distribusi responden berdasarkan usia

Dalam penelitian ini, peneliti menggolongkan usia menjadi 2 kategori antara lain  $\leq 22$  tahun dan  $\geq 23$  tahun.

Tabel Distribusi frekuensi dan presentase responden berdasarkan usia

Umur (tahun)	frekuensi	Persentase
$\leq 22$	26	28,3%
$\geq 23$	66	71,7%
Jumlah	92	100,0%

Sumber: Data primer, Mei 2020

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan dari 92 responden sebagian besar (71,7%) sebanyak 66 responden berusia  $\geq 23$  tahun

b. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pendaki di di kawasan Tahura Raden Soerjo dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel Distribusi jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
Laki-laki	78	84,8%
Perempuan	14	15,2%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer, Mei 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa dari 92 responden hampir seluruhnya (84,8%) pendaki gunung lebih didominasi kaum laki-laki.

### Data Khusus

Data khusus dalam penelitian ini terdapat 6 variabel antara lain kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas sistem (*System Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), pengguna (*Use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), Net benefits (*Individual Impact*). Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan oleh responden terdapat beberapa presentase dari setiap indikator. Hasil kuesioner tersebut menunjukkan bahwa point tertinggi berada pada nomor

pertanyaan 18 sebanyak 56 responden memilih setuju yang berarti kualitas tertinggi menunjukkan bahwa website sipenerang tahura raden soerjo dapat memberikan manfaat dalam mengurangi waktu dalam pencarian informasi seputar tahura raden soerjo.

## PEMBAHASAN

Dari penjelasan hasil korelasi *rank spearman* data antara variabel satu dengan variabel yang lainnya, dapat diurutkan hasilnya sebagai berikut:

Tabel Hasil uji korelasi

Uji Variabel	Korelasi	P-Value	Ket
<i>System quality dengan use</i>	0,132	> 0,005	Terima H <sub>0</sub>
<i>Service quality dengan user satisfaction</i>	0,139	> 0,005	Terima H <sub>0</sub>
<i>System quality dengan user satisfaction</i>	0,189	> 0,005	Terima H <sub>0</sub>
<i>Use dengan net benefits</i>	0,195	> 0,005	Terima H <sub>0</sub>
<i>user satisfaction dengan net benefits</i>	0,246	< 0,005	Tolak H <sub>0</sub>
<i>Information quality dengan use</i>	0,259	< 0,005	Tolak H <sub>0</sub>
<i>Information quality dengan user satisfaction</i>	0,298	< 0,005	Tolak H <sub>0</sub>

<i>Use dengan user satisfaction</i>	0,313	< 0,005	Tolak H <sub>0</sub>
<i>user satisfaction dengan use</i>	0,313	< 0,005	Tolak H <sub>0</sub>
<i>Service quality dengan use</i>	0,317	< 0,005	Tolak H <sub>0</sub>
<i>Net Benefits dengan Use</i>	0,062	< 0,005	Tolak H <sub>0</sub>
<i>Net Benefits dengan User Satisfaction</i>	0,018	< 0,005	Tolak H <sub>0</sub>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil korelasi dan juga nilai signifikan. Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan dan arah hubungan, sedangkan nilai signifikan digunakan untuk mengetahui apakah hubungan yang terjadi berarti atau tidak. Hasil korelasi variabel yang memiliki signifikan yaitu hubungan antara *information quality* dengan *use*, *information quality* dengan *user satisfaction*, *service quality* dengan *use*, *use* dengan *user satisfaction*, *user satisfaction* dengan *use*, *user satisfaction* dengan *net benefits*, *net benefits* dengan *use*, dan *net benefits* dengan *user satisfaction*. Jadi dari hasil korelasi diatas dapat disimpulkan bahwa yang memiliki nilai korelasi tertinggi adalah pada hubungan antara *service quality* dengan *use* yaitu sebesar 0,317 atau signifikan pada level 0,002. Yang artinya hipotesis *service quality* dengan *use* memiliki hubungan dikarenakan website [tahuradensoerjo.or.id](http://tahuradensoerjo.or.id) memberikan informasi yang bermanfaat dan memadai, dimana didalam website [tahuradensoerjo.or.id](http://tahuradensoerjo.or.id) terdapat berbagai macam berita yang berisikan tentang informasi ter up to date seputar tahura raden soerjo. Oleh sebab itu *service quality* dengan *use* memiliki hubungan dikarenakan pengguna merasa puas atas layanan website tersebut.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan layanan website terhadap kepuasan pengguna menghasilkan kesimpulan bahwa variable *user satisfaction* dengan *net benefits*, *information quality* dengan *use, information* dengan *user satisfaction*, *use* dengan *user satisfaction*, *user satisfaction* dengan *use*, *service quality* dengan *use* dan *net benefits* dengan *user satisfaction* telah memberikan kepuasan terhadap pengguna. Sedangkan variable *system quality* dengan *use*, *service quality* dengan *user satisfaction*, *system quality* dengan *user satisfaction*, *use* dengan *net benefits*, dan *net benefits* dengan *use* belum memberikan kepuasan terhadap pengguna dengan alasan menurut sebagian responden pada variable tersebut belum memberikan kinerja yang maksimal sehingga pengguna merasa kurang puas. Adapun tingkat pengaruh pada variabel tersebut berasal dari nilai korelasi yang didapatkan dari hasil uji korelasi *spearman*. Nilai korelasi yang memiliki nilai korelasi tertinggi adalah pada hubungan antara *service quality* dengan *use* yaitu sebesar 0,317 atau signifikan pada level 0,002. Yang artinya hipotesis *service quality* dengan *use* memiliki hubungan dikarenakan website [tahuraradensoeerjo.or.id](http://tahuraradensoeerjo.or.id) memberikan informasi yang bermanfaat dan memadai, dimana didalam website [tahuraradensoeerjo.or.id](http://tahuraradensoeerjo.or.id) terdapat berbagai macam berita yang berisikan tentang informasi ter up to date seputar tahura raden soerjo. Oleh sebab itu *service quality* dengan *use* memiliki hubungan dikarenakan pengguna merasa puas atas layanan website tersebut.

## REFERENSI

- Abdullah, Sarini, Susanto, & T. E. (2015). *Statistika Tanpa Stress*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- D.Budijanto, & Pusdatin. (2015). Dipetik April 2020, dari Populasi Sampling dan Besar Sampling: <http://www.academia.edu/download/49799816/SAMPLING-DAN-BESAR-SAMPEL.pdf>
- Delone.W, & McLean.E.R. (2003). The Delone and McLean Models Of Information System Success. *Journal of MIS* .
- Fatmala, a. (2018). *Evaluasi Kepuasan Layanan Website Booking Online TNBTS Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Surabaya: Universitas Nahdlatul Ulama' Surabaya.
- Febrianto, E. (2017). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPP Di KPP Jayapura. *KPP Jayapura* .
- Khalid, & Hasanov. (2015). The Impact Of Website Quality Online Pirchase Intention Of Organic Food In Malaysia. *A Webqual Approach Procedia Computer Science* .
- Kotler, P. K. (2016). *Marketing Manajement*. London: Pearson Education.
- Maryuliana, I. M., & S. F. (2016). Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert. *Jurnal Transistor EI* .
- Mohammad, I. (2015). *Dalam Pengaruh Faktor Kualitas Situs Pada E-Statifaction: Study E-Loyalty Pelanggan Situs Detik.Com*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Paramedik, D. B. (2016). Dipetik April 2020, dari <http://repository.ui.ac.id/contents/koleksi/11/7263bdba0cd59d61cd2ced60bc3c4cf035dd81ae.pdf>
- Permana, D. H. (2016). *Desain Dan Pemrograman Website*. Bandung: PT.REMAJA ROSDAKARYA.
- Puspitasari, AnNissa, & dkk. (2015). *Pengaruh Kualitas Website Terhadap Nilai Yang Didepresikan*. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Sanusi. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Siswaeddy, T. (2016). Dipetik April 2020, dari <http://fe.untag-banyuwangi.ac.id/attchments/articel/89/5TONY%20SISWAEDDY%20MOT.pdf>

Soerjo. (2019). *Profil Tahura*. Diambil kembali dari [tahuraradensoerjo.or.id:https://r.search.yahoo.com/\\_ylt=AwrxhWgAtrdeDzgA\\_B73RQx.;\\_ylu=X3oDMTBycWJpM21vBGNvbG8Dc2czBHBvcwMxBHZ0aWQDBHNIYwNzcg/RV=2/RE=1589126784/RO=10/RU=https%3a%2f%2ftahuraradensoerjo.or.id%2f/RK=2/RS=liRKFlAWcHRDLGRQ.xVrMaWOM.0-](http://tahuraradensoerjo.or.id:https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrxhWgAtrdeDzgA_B73RQx.;_ylu=X3oDMTBycWJpM21vBGNvbG8Dc2czBHBvcwMxBHZ0aWQDBHNIYwNzcg/RV=2/RE=1589126784/RO=10/RU=https%3a%2f%2ftahuraradensoerjo.or.id%2f/RK=2/RS=liRKFlAWcHRDLGRQ.xVrMaWOM.0-)

Winarno.S.T.M.Eng, Zaki.A, & Communtiy.S. (2017). *Mudah Website Dan E-Commerce Dengan Php Framework*. Jakarta: PT ELEK MEDIA KOMPUTINDO.

Zeithmal.V.A, Parasuraman.A, & Malhotra.A. (2016). *Comceptual Framework Form Understing A Service Quality Implication For Future Research And Managerial Practice*. Marketing Science Onstitute.