

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN SITUS PROPERTI PADA RUMAH123.COM

Asri Yunita¹, Febby Nadia Wulandari², Syafwandi³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang
asriyunita977@gmail.com¹, febbynadia12345@gmail.com², syafwandi@upiptk.ac.id³

ABSTRACT

Rumah123.com is a leading property buying and selling technology site in Indonesia that has been serving since 2007 providing the most complete and up-to-date property database to help consumers make property purchase decisions that can be accessed through Rumah123.com website pages. This study aims to find out what factors influence the success of the property site system through Rumah123.com using the Delone and Mclean Model. The variables used in this study are information quality, system quality, service quality, users, user satisfaction and net benefit. The population of this study is users of Rumah123.com property sites consisting of Real Estate company clients, namely entrepreneurs, self-employed, civil servants and students in South Jakarta and the sample taken as many as 82 respondents. Data collection techniques use a quantitative approach and obtained survey results through questionnaires to respondents. The results of the questionnaire were processed using the Structural Equation Model or PLS SEM for testing the inner model and outer model which included hypothesis testing through SmartPLS. Based on the results of research from 9 hypotheses, there are 7 accepted hypotheses, namely information quality has a significant effect on use, information quality has a significant effect on user satisfaction, system quality has a significant effect on user satisfaction, service quality has a significant effect on use, use has a significant effect on user satisfaction and user has a significant effect on net benefit. In addition, 2 of them were rejected because they had no significant effect.

Keywords: property site, Delone and Mclean, system success, user satisfaction, Structural Equation Model (SEM)

ABSTRAK

Rumah123.com merupakan situs teknologi jual beli properti terdepan di Indonesia yang telah melayani sejak 2007 menyediakan database properti terlengkap dan ter-up-to-date untuk membantu konsumen membuat keputusan pembelian properti yang dapat di akses melalui halaman website Rumah123.com. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan sistem situs properti melalui Rumah123.com dengan pendekatan Delone and Mclean Model. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Populasi penelitian ini adalah pengguna situs properti Rumah123.com yang terdiri dari klien perusahaan Real Estate yaitu pengusaha, wiraswasta, pegawai negeri dan mahasiswa yang berada di Jakarta Selatan dan sampel yang diambil sebanyak 82 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan pendekatan kuantitatif dan diperoleh hasil survey melalui kuesioner kepada responden. Hasil angket diolah menggunakan Structural Equation Model atau PLS SEM untuk pengujian inner model dan outer model yang meliputi pengujian hipotesis melalui SmartPLS. Berdasarkan hasil penelitian dari 9 hipotesis terdapat 7 hipotesis yang diterima yaitu kualitas informasi (information quality) berpengaruh signifikan terhadap pengguna (use), kualitas informasi (information quality) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction), kualitas sistem (system quality) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction), kualitas layanan (service quality) berpengaruh signifikan terhadap pengguna (use), pengguna (use) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) dan pengguna (use) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (net benefit). Selain itu 2 di antaranya ditolak karena tidak berpengaruh signifikan.

Kata kunci: Situs properti, Delon and Mclean, Kesuksesan sistem, Kepuasan pengguna, Structural Equation Model (SEM)

1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi membuat teknologi menjadi sebuah bagian dari kehidupan masyarakat untuk beraktivitas sehari – sehari, dimana perkembangan teknologi informasi mendorong munculnya inovasi baru dalam penyajian informasi untuk memenuhi kebutuhan setiap kalangan. Kehadiran era digital ini cukup berpengaruh signifikan terhadap bisnis khususnya di bidang properti. Kebutuhan akan informasi yang tepat dan lengkap seputar

properti sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Begitupula para pengembang properti membutuhkan media yang dapat menjembatani penyampaian informasi properti terhadap calon konsumen. Sistem informasi properti berbasis web memudahkan para konsumen mencari rumah sesuai dengan area yang di inginkan.

Kemajuan teknologi inilah yang menyebabkan perubahan gaya hidup konsumen lebih mudah dengan melakukan pencarian rumah secara online. Pada sebelumnya para konsumen sulit menemukan informasi properti yang tepat untuk kebutuhan tempat tinggal mereka yang hanya mengandalkan melalui majalah, koran, billboard ataupun poster yang ditempel depan rumah. Hal tersebut menandakan bahwa konsumen hingga saat ini mulai aktif dalam melakukan pencarian informasi – informasi terkait properti secara online berbasis web untuk kebutuhan tempat tinggal mereka yang lebih praktis.

Hal ini kualitas web menjadi salah satu bagian yang penting dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang di produksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna, akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri [1]. Maka penerapan sistem teknologi informasi dalam sebuah proses kegiatan organisasi ini diharapkan akan berjalan sukses dalam pelaksanaannya, selain itu kesuksesan sistem teknologi informasi sangat diperlukan suatu pengukuran supaya manajemen dapat mengetahui nilai tambah dalam suatu organisasi itu sendiri Yuliana dalam [2].

Keberadaan teknologi informasi saat ini sudah banyak dimanfaatkan untuk kepentingan organisasi dalam hal kebutuhan dan pelayanan karena kesuksesan dari teknologi informasi yang digunakan dalam suatu organisasi itu sendiri. Hal ini setiap web memiliki pelayanan yang terus akan ditingkatkan guna memberikan kepuasan kepada pengguna terhadap pemanfaatannya. Penilaian dari keberhasilan sistem berbasis web ini bisa diukur sebagai media penyebar informasi dengan pengaksesan mudah dan bisa dimana saja Sri et al., dalam [3].

Hal ini perkembangan teknologi berbasis web telah menjamur hingga saat ini, dimana setiap individu tidak lepas dari penggunaan teknologi masing – masing. Tren pemanfaatan berbasis web ini melahirkan banyak start-up yang bergerak pada segmen masing – masing. Maka kepentingan inilah yang dapat mengetahui apakah suatu sistem informasi berjalan sukses atau tidak. Selain itu juga apakah teknologi informasi ini memberikan nilai positif jika dirancang dalam sistem informasi menjadi efektif dan efisien yang dapat mempermudah *user*.

Untuk melihat sebuah kesuksesan suatu sistem informasi dapat diukur dengan adanya kepuasan pengguna. Persepsi tentang kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi bukanlah didasarkan pada kualitas sistem secara teknis tetapi berdasarkan cara pengguna memandang system informasi secara nyata. Sebagai ganti sebuah ukuran dari efektifitas sebuah sistem informasi sering kali digunakan istilah *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Kepuasan pengguna secara positif atau negative dapat dipengaruhi oleh besarnya penggunaan sistem. Sehingga pengaruh partisipasi pengguna sangat berhubungan dengan kesuksesan sebuah sistem. Kepuasan pengguna juga dapat berfungsi sebagai tolak ukur dari kualitas sistem informasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sistem informasi yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna [4].

Manajemen Sistem Informasi yang berkembang pada era sekarang ini sangatlah banyak, salah satunya situs web yang menyediakan berbagai informasi tentang properti yang mampu membantu untuk mempermudah perusahaan dan konsumen mendapatkan informasi mengenai perumahan atau properti yang dijual dan memudahkan dalam pemesanan dan pemasaran, dimana sebelumnya yang hanya mengandalkan melalui pameran dan

menyebarkan brosur. Salah satunya Rumah123.com adalah situs teknologi jual beli properti terdepan di Indonesia yang telah melayani sejak 2007 menyediakan database properti terlengkap dan ter-up-to-date untuk membantu konsumen membuat keputusan pembelian properti yang dapat di akses melalui halaman website Rumah123.com. Rumah123.com menghadirkan lebih dari 900 ribu listing, baik untuk perumahan baru, secondary, apartmen, service apartmen, tanah, ruko, komersial dll, baik yang dijual maupun yang disewakan. Rumah123.com menyajikan fitur – fitur seperti berita properti, news alert dan email alert untuk mempermudah konsumen saat mencari properti yang diinginkannya. Tidak sampai itu, Rumah123.com menyajikan kalkulator KPR untuk konsumen yang ingin melakukan kalkulasi pembelian properti. Situs properti berbasis website ini menjadi sebuah kebutuhan pengguna untuk melakukan pencarian tempat tinggal ataupun tempat usaha dan hal – hal terkait panduan tentang properti yang dapat mudah diakses melalui website Rumah123.com.

Untuk mengenali faktor – faktor yang dapat memberikan kesuksesan dalam penggunaan sistem teknologi informasi maka peneliti menggunakan *Delone and Mclean* untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam penggunaan keberhasilan sistem teknologi informasi. Dalam modelnya *Delone* dan *Mclean* dalam [5] mengemukakan bahwa dimensi yang terdapat pada suatu kesuksesan sistem informasi kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), intensi pemakaian (*intention to use*) sebagai alternative dari dimensi pemakain (*use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), kualitas pelayanan, penggunaan (*Use*), manfaat tambahan (*Net Benefit*).

Terdapat penelitian yang telah dilakukan untuk menentukan faktor – faktor yang digunakan sebagai tolak ukur sebuah keberhasilan sistem informasi dengan menggunakan Model *Delone* dan *Mclean* yang diantaranya; [6] menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja kesuksesan sistem presensi online. [7] dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Semakin tinggi penggunaan, keinginan pengguna dan kepuasan pengguna maka akan semakin tinggi pula net benefit yang diperoleh. Selain itu [2] dalam penelitiannya dapat diketahui bahwa sistem informasi secara keseluruhan memiliki sistem kualitas yang baik dengan skor 81,63%. Selain itu dalam jurnal internasional di Yaman [8] dalam penelitiannya juga menyimpulkan *Three main results were revealed, namely that overall quality (system, information and service quality) and self efficacy have a positive impact on user satisfaction and actual usage; that actual usage significantly predicts user satisfaction; and that both user satisfaction and actual usage have a positive impact on student performance*. Dapat diketahui bahwa (tiga hasil utama yang terungkap, yaitu kualitas secara keseluruhan (sistem, informasi dan layanan kualitas) dan efikasi diri berdampak positif terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan aktual; penggunaan sebenarnya itu memprediksi kepuasan pengguna secara signifikan; dan bahwa kepuasan pengguna dan penggunaan aktual mempunyai pengaruh positif berdampak pada kinerja siswa.

Oleh sebab itu tujuan dari penelitian adalah melakukan penilaian kualitas sistem informasi dalam situs properti ini apakah menghasilkan dampak kepuasan dan memberikan dampak positif bagi organisasi. Komponen penilaian dilihat dari kepuasan pengguna yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemudahan pengguna dalam menggunakan web, akses informasi yang cepat, ketersediaan materi yang dibutuhkan. Penelitian ini akan melakukan suatu pengukuran tingkat kesuksesan penggunaan situs properti melalui Rumah123.com dengan menggunakan model kesuksesan *Delone and McLean* sebagai alat bantu dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap situs website tersebut.

2. Landasan Teori

2.1. Grand Theory

Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya [9].

Definisi dari Sistem informasi manajemen adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan sebagai pendukung operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi [10]. Sedangkan menurut T. Sutabri dalam [11] menyatakan Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen.

Hal tersebut didukung juga oleh pendapat [12] yang mengemukakan bahwa sistem informasi manajemen adalah sistem yang diterapkan dalam suatu organisasi untuk mendukung keputusan dan informasi yang dihasilkan dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen atau dengan kata lain teknik pengelola informasi dalam suatu organisasi. Sedangkan menurut Loudon & Loudon dalam [13] sistem informasi manajemen membantu manajer mengawasi dan mengelola bisnis dengan menyediakan informasi mengenai kinerja organisasi. Sedangkan fungsi utama SIM adalah untuk menangani masalah-masalah terstruktur atau masalah-masalah yang dideteksi dengan data. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem informasi yang diterapkan pada suatu organisasi yang menyediakan informasi manajemen untuk mengatasi berbagai masalah.

World Wide Web (www)

World Wide Web atau *web* adalah salah satu pelayanan paling populer yang disediakan oleh internet yang menyediakan akses lebih dari 6 miliar halaman yang diciptakan oleh bahasa pemrograman yang mengandung teks, grafik, audio, video dan objek – objek lainnya seperti *hyperlinks* yang memungkinkan pengguna berpindah dari satu halaman ke halaman lainnya Wibowo dalam [14].

Menurut [15] Jika dilihat dari proses kerjanya *www* dapat menjadi beberapa komponen sebagai berikut:

1. *Protocol*: media yang distandardkan untuk dapat mengakses komputer jaringan. *www* memiliki standar protocol yang bernama HTTP (Hypertext Transfer Protocol).
2. *Address*: merupakan alamat yang berkaitan dengan penanaman sebuah komputer yang sering disebut nomor IP, akan tetapi dengan perkembangan jaman dibentuklah metode baru yang bernama domain name, sehingga no IP tersebut digantikan dengan alamat yang dinamakan URL (Uniform Resource Locator).
3. HTML yaitu salah satu bahasa scripting yang dapat menghasilkan halaman website sehingga halaman tersebut dapat diakses pada setiap computer pengakses.
 - a. *Web Server*
Web Server merupakan sebuah aplikasi perangkat lunak. Aplikasi *web server* ini dijalankan pada sebuah komputer yang disebut dengan server. Web server adalah salah satu jenis perangkat lunak yang menyediakan layanan halaman (dokumen) web yang dapat diakses seluruh dunia melalui internet.
 - b. *Web Browser*

Web browser adalah perangkat lunak (*software*) yang digunakan untuk menampilkan dokumen HTML. Perangkat lunak dioperasikan pada seluruh pengguna komputer. Web browser akan membantu pengguna dalam akses halaman web yang telah disediakan oleh sebuah *web server* serta membantu dalam hal navigasi. Pada saat ini ada beberapa browser yang dikembangkan oleh berbagai vendor (penyalur suatu perangkat baik *hardware* maupun *software*), antara lain internet explorer yang dikembangkan oleh Microsoft dan dikembangkan oleh netscape, serta beberapa *web browser* yang lain.

Online Property

Tren pencarian properti melalui portal online kian meningkat seiring penetrasi internet yang semakin meluas. Hal tersebut di tengah keluasan pasar properti, dimana pencarian properti melalui portal *online* pun terpantau meningkat. Bila dulunya media cetak menjadi andalan bagi para pemburu properti untuk menemukan properti impian, kini pelan-pelan portal properti *online* mulai mendominasi. Menurut [16] menyatakan bahwa Industri property sedang mengalami perubahan yang dapat mempengaruhi jenis model *e-business* yang diadopsi oleh perusahaan. Perusahaan berkolaborasi dengan organisasi untuk mengembangkan produk dan layanan baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang lebih baik. Kemampuan internet inilah yang dapat menampilkan informasi dengan mudah yang telah meningkatkan komunikasi dan transaksi di dunia *property* [17].

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller dalam [18] Kepuasan adalah perasaan yang memiliki rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diekspetasikan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika hasil kinerja dibawah harapan, maka perasaan pelanggan yang akan muncul yaitu ketidakpuasan. Namun jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Menurut Tjiptono dalam [19] sebuah kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan unjuk rasa. Kepuasan merupakan gambaran dari perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan langsung dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut pada sebuah produk atau layanan yang dibuat oleh perusahaan [20]

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang yang akan muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi dengan baik. Kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan merupakan hasil dari sebuah evaluasi atau penilaian atas fitur produk atau jasa yang ditawarkan yang akan digunakan oleh pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan, yang dimana kinerja yang berproses sesuai atau bahkan melebihi harapan [18]

2.2. Middle Theory

Model Kesuksesan *Delone and Mclean*

Beberapa model untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi telah dikembangkan oleh banyak peneliti. Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi, yang menjadi pusat perhatian dari beberapa para peneliti ialah model DeLone and McLean, lalu selanjutnya disempurnakan menjadi DeLone and Mclean models. Delone and Mclean Models menyatakan bahwa *information quality*, *system quality* dan *service quality* akan berpengaruh positif pada *use* dan *user satisfaction* dan selanjutnya akan berpengaruh positif *net benefit* atau hasil akhir.

Ada tiga komponen penelitian terdahulu yang menjadi dukungan pada penelitian ini yang dilakukan dengan menguji secara empiris model DeLone dan McLean. Pertama yang

dilakukan oleh [21] Hasil yang di dapatkan membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dan kualitas layanan yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi. Penelitian kedua juga didukung oleh [2] Hasil yang di dapatkan dari sistem informasi berpengaruh signifikan secara keseluruhan terdapat kualitas sistem berjalan dengan baik. Penelitian terdahulu ketiga yang dilakukan oleh [22] hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap minat pengguna, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, minat pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat pengguna.

Hal ini pada model DeLone dan McLean yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 memberikan gambaran variabel-variabel yang menentukan efektivitas dan keberhasilan sebuah sistem. Model ini memuat 6 (enam) variabel yang saling terhubung dan memiliki indikator di dalamnya. Penelitian terhadap efektivitas situs properti melalui Rumah123.com ini menggunakan model pada gambar 1 yang telah disempurnakan variabelnya sesuai dengan relevansi sistem terhadap situs properti melalui Rumah123.com.



Gambar 1 Model Kesuksesan *Delone and Mclean*

Sumber: Delone & Mclean dalam [2]

2.2. Technical Theory

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan disini adalah sesuai dengan usulan hipotesis dan juga yang ada pada model *DeLone and McLean*, selanjutnya dari variabel tersebut dicari indikator-indikator yang berpengaruh terhadap variabel tersebut, indikator yang didapat adalah indikator yang sudah dibuktikan oleh peneliti-peneliti terdahulu, untuk lebih lengkapnya sebagai berikut:

a. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut Jogiyanto dalam [23] menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem. Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsi (*perceived information quality*). Pengukuran menggunakan lima skala pengukuran yaitu kelengkapan (*completeness*), ketepatan (*precision*), keandalan (*reliability*), data selalu diperbaharui (*currency*), dan bentuk dari keluaran (*format of output*) Jaafreh dalam [24].

b. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik software maupun hardware. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak,

kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna *Delone and Mclean* dalam [24]. Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*). Indikator yang digunakan mereplikasi dari penelitian [24] terdiri atas 6 skala pengukuran yakni: fleksibilitas sistem (*system flexibility*), integrasi sistem (*system integration*), waktu respon (*time to respon*), perbaikan kesalahan (*error recovery*), kenyamanan akses (*convinience of access*), dan bahasa (*language*).

c. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Komponen dari berhasilnya sistem merupakan bagian dari kualitas layanan. Menurut *DeLone and McLean* dalam [24] terdapat tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan yaitu jaminan (*assurance*) yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (*system empathy*) yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna, *system responsiveness* yaitu kualitas respond sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna.

d. Pengguna (*Use*)

Menurut Jogiyanto dalam [23] dilakukan pembedaan penggunaan (*use*) ke dalam penggunaan keluaran (*information use*) dan penggunaan sistem (*system use*) yang berarti penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri. Penelitian ini menggunakan dua item yaitu penggunaan waktu harian (*daily used time*) dan frekuensi penggunaan (*frequency of use*) yang dimaksud frekuensi penggunaan adalah frekuensi penggunaan sistem.

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Mengadopsi dari *DeLone and McLean* (2003) penelitian ini menggunakan dua item yaitu [25] :

1) Kepuasan Informasi (*Repeat Use*)

Perbedaan antara informasi yang dibutuhkan serta informasi yang diterima. Bahawa secara umum kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima.

2) Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Visit*)

Salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem. Serta manfaat dalam dalam proses input proses output yang diterima.

f. Hasil bersih yang Didapat (*Net Benefits*)

Net benefit adalah ukuran dari keberhasilan yang paling penting dikarenakan manfaat tambahan menerima kesimbangan antara dampak positif dan negatif. Pada *net benefit*, sistem membahas terkait dampak, hasil serta manfaat dari sistem terhadap kebutuhan pengguna dan kesuksesan perusahaan. Contohnya adalah didalam pengambilan keputusan dan produktivitas agar menjadi lebih baik. Penelitian ini menggunakan dua item yaitu meningkatkan berbagai kemampuan (*Improve knowledge sharing*), menjadikan sistem lebih mudah melakukan pencarian (*Easier to search*) [26].

3. Metode Penelitian

3.1 Tahap Penelitian

Tahap penelitian ini berisi langkah-langkah yang digunakan untuk menentukan kerangka pemikiran agar dapat diterapkan sesuai alur penelitian yang jelas seperti pada Gambar 2 terdapat beberapa tahapan dalam penelitian:



Gambar 2. Tahap Penelitian

1. Identifikasi Masalah

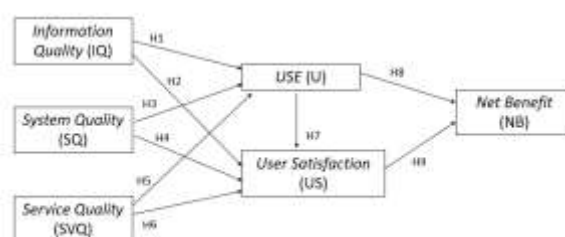
Tahapan identifikasi masalah adalah proses untuk mengenali suatu permasalahan. Dalam penelitian, identifikasi masalah ini merupakan langkah awal yang dilakukan untuk melakukan penelitian dengan melakukan identifikasi terhadap masalah – masalah yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

2. Studi Literatur

Dalam tahap ini, peneliti melakukan pencarian terhadap landasan – landasan teori yang bisa didapatkan dari penelitian sebelumnya, Dimana penulis mempelajari studi pustaka yang berhubungan dengan model kesuksesan *Delone and Mclean* dan teori yang terkait.

3. Konseptual Model

Tahap selanjutnya yaitu membuat konseptual model seperti pada gambar 3 dimana menggambarkan hubungan bagaimana tingkat kesuksesan layanan yang diberikan oleh sistem pada situs properti melalui Rumah123.com dengan menggunakan metode *Delone and Mclean*.



Gambar 3 Konseptual Model

Berdasarkan model konseptual gambar 3 di atas, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap pengguna (*use*).
- H2: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*).
- H3: Kualitas sistem (*System quality*) berpengaruh signifikan terhadap pengguna (*use*).

- d) H4: Kualitas sistem (*System quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*).
- e) H5: Kualitas layanan (*System Quality*) berpengaruh signifikan terhadap pengguna (*use*).
- f) H6: Kualitas layanan (*System Quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*).
- g) H7: Pengguna (*use*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- h) H8: Pengguna (*use*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*)
- i) H9: kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

4. Merancang Indikator Penelitian

Variabel yang terdapat pada model yang diusulkan selanjutnya dijabarkan ke dalam indikator, yang mana indikator ini merupakan hal yang terukur agar dapat dilakukan pengujian kuantitatif terhadap data. Indikator yang dibentuk dalam penelitian ini berdasarkan pada model Delone and Mclean dalam kesuksesan sistem informasi dan didukung beberapa penelitian sebelumnya zhu, et al., dalam [24]. Masing – masing variabel memiliki 2 (dua) hingga 5 (lima) indikator beserta pertanyaan kuesioner yang diajukan kepada responden seperti terlihat pada tabel 1, indikator ini menjelaskan arti dari variabel sehingga hipotesis yang dibangun dapat terukur [27].

Tabel 1. Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1.	<i>Information Quality (IQ)</i>	<i>Completeness</i>	Informasi yang diberikan dalam Rumah123.com sudah lengkap sesuai kebutuhan pengguna terkait properti yang dipasarkan.
		<i>Precision</i>	Informasi yang tampilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna
		<i>Reliability</i>	Informasi yang disediakan Rumah123.com jelas dan dapat dipercaya
		<i>Currency</i>	Informasi berita terkait properti selalu up to date
		<i>Format of Output</i>	Rumah123.com dapat di akses di perangkat lain
2.	<i>System Quality (SQ)</i>	<i>System Flexibility</i>	Website Rumah123.com mudah digunakan
		<i>System Integration</i>	Rumah123.com terintergrasi dengan baik
		<i>Time to respond</i>	Sistem terasa cepat dalam merespon intruksi pengguna
		<i>Error Recovery</i>	Sistem dapat membantu jika terjadi error/kegagalan sistem
		<i>Convenience of Access</i>	Fitur pencarian dapat membantu menemukan properti rumah atau apartemen secara akurat
		<i>Language</i>	Bahasa dalam sistem mudah dipahami
3.	<i>Service Quality (SVQ)</i>	<i>Assurance</i>	Fitur dan fungsi Rumah123.com terasa berguna bagi pengguna

		<i>System Empathy</i>	Informasi yang ditampilkan memberikan masukan yang baik
		<i>System Responsiveness</i>	Sistem dapat mudah terhubung langsung dengan pengembang/developer atau agen properti
4.	<i>Use (U)</i>	<i>Daily Used time</i>	Saya menggunakan sistem karena kebutuhan
		<i>Frequency of Use</i>	Saya telah menggunakan website Rumah123.com dalam jangka waktu yang lama
5.	<i>User Satisfaction (US)</i>	<i>Repeat use</i>	Saya sering mengakses website Rumah123.com
		<i>Repeat Visit</i>	Saya merasa puas dengan fitur dan fungsi yang ada Rumah123.com
6.	<i>Net Benefit (NB)</i>	<i>Improved Knowledge Sharing</i>	Meningkatkan berbagai pengetahuan seputar properti
		<i>Easier to search</i>	Sistem memudahkan pengguna dalam melakukan pencarian dan mengambil keputusan terkait properti sesuai kebutuhan

5. Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data untuk mendapatkan data informasi. Selain itu setelah data terkumpul peneliti melakukan analisis terhadap permasalahan yang ada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal atau hubungan sebab-akibat. Data diperoleh dari hasil *survey*, dimana dengan membagikan kuesioner kepada responden yang menjadi objek penelitian. Berikut tahapan pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

a. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh penduduk yang berada di Jakarta Selatan yang berjumlah 2.406.082 penduduk, penulis memilih hanya pengguna sistem pada situs properti melalui Rumah123.com yang terdiri dari klien perusahaan *real estate* dengan komposisi terdiri dari pengusaha, wiraswasta, pegawai negeri dan mahasiswa yang berada di Jakarta Selatan. Asumsi dalam penelitian ini bahwa jumlah populasi tidak terbatas. Dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 82 sampel dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut sudah melebihi jumlah sampel minimal dalam penelitian. Perhitungan sampelnya menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah responden. Tujuan dari penggunaan Teknik Slovin ini adalah mempersempit populasi dengan menghitung ukuran sampel. Jumlah sampel yang digunakan sebagai berikut: Prastyo et al., dalam [2].

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran Populasi

e= batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Teknik untuk menentukan *sampling*, penulis juga menggunakan teknik *purposive sampling*. Hal ini proses pemilihan elemen dari populasi dengan mempelajari sampel, memahami karakteristik subjek sampel merupakan bagian dari penyampelan [2]. Di dalam *purposive sampling*, sampel dapat ditentukan tersendiri, dimana sampel tidak diambil secara acak. *Purposive sampling* relatif mudah dan murah dalam pelaksanaan ukuran sampel, selain itu sampel dipilih berdasarkan individu yang dapat didekati.

b. Kuesioner

Menurut [28] kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Penelitian ini dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan yang disiapkan dengan menyebarkan kuesioner atau angket yang di ajukan kepada responden untuk memberikan tanggapan atau jawaban dengan cara memilih salah satu jawaban yang di sediakan. Dalam memberikan jawaban dari kuesioner yang diberikan dibuat skala pengukuran sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Pengukuran

Indikator	Keterangan	Bobot nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

c. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung dengan responden secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian.

d. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti mengamati terhadap sistem situs properti melalui Rumah123.com.

6. Metode Analisa Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan statistik inferensial dengan teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Squares (PLS)* menggunakan *software SmartPLS 4.0*. PLS yang sering disebut juga *variance* atau *component-based structural equation modeling* merupakan tipe SEM yang menggunakan *variance* dalam proses iterasi sehingga tidak memerlukan korelasi antara indikator maupun variabel latennya dalam model struktural Ghozali & Latan dalam [29]. Tujuan *PLS-SEM* untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan melihat apakah ada hubungan atau pengaruh antar konstruk tersebut. Menurut Ghozali & Latan dalam [29] terdapat dua PLS evaluasi model pengukuran yaitu:

a. Model Pengukuran (*Outer Model*)

- *Convergent Validity*

Berhubungan dengan prinsip bahwa indikator-indikator dari sebuah variabel seharusnya berkorelasi tinggi. Nilai *loading factors* yang memiliki tingkat validitas yang tinggi harus bernilai diatas 0,70

- *Average Variance Extracted (AVE)*
Nilai AVE digunakan untuk mengetahui nilai validitas suatu konstruk. Suatu variabel dapat dikatakan valid apabila nilai AVE diatas 0.50.
- *Discriminant Validity*
Cara untuk menguji discriminant validity ada dua metode yaitu *Cross Loading* dan *Cross Loading Fornell Lacker's*. *Cross Loading* dengan membandingkan korelasi antara indikator dengan konstraknya dan konstruk lainnya dengan blok lainnya. *Cross Loading Fornell-Lacker's* dalam membandingkan dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE untuk setiap variabel dengan nilai korelasi antar variabel dalam model.
- *Composite Reliability*
Digunakan untuk menguji reliabilitas suatu variabel. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai Composite Reliability diatas 0.60.

b. Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi inner model adalah mengevaluasi hubungan antar variabel laten seperti yang telah dihipotesiskan sebelumnya.

- *Path Coefficient*
Path coefficient (koefisien jalur) digunakan untuk melihat signifikansi hubungan antar variabel. Pengukuran ini memiliki nilai ambang batas diatas 0.1 hal ini untuk menyatakan bahwa jalur (*path*) yang dimaksud mempunyai pengaruh di dalam model Hair et al., dalam [29]
- *Coefficient of determination (R²)*
Nilai R² digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil R² sebesar 0.67 (baik), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah).
- *T-test (T-Statistic)*
Nilai *t-test* didapat dengan metode *bootstrapping* menggunakan uji *two-tailed* dengan tingkat signifikansi sebesar 5% untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian. Apabila nilai *t-test* lebih besar dari 1.96 maka hipotesis dapat dikatakan diterima dan jika nilai *p-value* dibawah < 0,05 hasilnya berpengaruh signifikan dan diatas > 0,05 hasilnya tidak berpengaruh signifikan.

7. 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 dilakukan.

4. Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna sistem pada situs properti melalui Rumah123.com yang berada di DKI Jakarta khususnya Jakarta Selatan yang terdiri dari klien perusahaan *real estate* dengan komposisi terdiri dari pengusaha, wiraswasta, pegawai negeri dan mahasiswa. Jumlah responden setelah melakukan penyebaran sebanyak 82 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SEM berbasis komponen atau PLS.

Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)a. Uji *Convergent Validity*

Uji *convergent validity* dapat dilihat dari nilai *loading factor* setiap indikator variabel. Tabel 3 menunjukkan bahwa ada 3 nilai *loading factor* yang kurang dari 0,70. Indikator – Indikator tersebut harus dihilangkan dari model karena nilai *loading factor* kurang dari 0,7. Menurut Hair, J.F et al., dalam [30] menyatakan bahwa nilai dibawah atau kurang dari 0.7 yang tidak sesuai dengan kriteria validitas maka boleh dilakukan eliminasi.

Tabel 3. *Convergent Validity*

Indikator	<i>Loading factor</i>	Keterangan
IQ1	0.734	Valid
IQ2	0.817	Valid
IQ3	0.684	Tidak Valid
IQ4	0.724	Valid
IQ5	0.766	Valid
SQ1	0.766	Valid
SQ2	0.796	Valid
SQ3	0.713	Valid
SQ4	0.514	Tidak Valid
SQ5	0.655	Tidak Valid
SQ6	0.701	Valid
SVQ1	0.842	Valid
SVQ2	0.802	Valid
SVQ3	0.773	Valid
U1	0.806	Valid
U2	0.825	Valid
US1	0.827	Valid
US2	0.862	Valid
NB1	0.860	Valid
NB2	0.925	Valid

Pada tabel 4 dibawah ini menunjukkan bahwa semua indikator telah sesuai yang bernilai > 0,7 setelah eliminasi sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria validitas.

Tabel 4. *Loading factor* setelah eliminasi

Indikator	<i>Loading factor</i>	Keterangan
IQ1	0.777	Valid
IQ2	0.826	Valid
IQ4	0.742	Valid
IQ5	0.763	Valid
SQ1	0.786	Valid
SQ2	0.811	Valid
SQ3	0.729	Valid

SQ6	0.713	Valid
SVQ1	0.842	Valid
SVQ2	0.802	Valid
SVQ3	0.773	Valid
U1	0.806	Valid
U2	0.825	Valid
US1	0.827	Valid
US2	0.862	Valid
NB1	0.860	Valid
NB2	0.925	Valid

b. Uji *Average Variance Extracted* (AVE)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 5 menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai AVE lebih dari 0,5, sehingga variabel tersebut memiliki konstruk validitas yang baik.

Tabel 5. Uji AVE

Indikator	AVE
<i>Information Quality</i> (IQ)	0.605
<i>Net Benefit</i> (NB)	0.798
<i>Service Quality</i> (SQ)	0.651
<i>System Quality</i> (SQ)	0.579
<i>Use</i> (U)	0.665
<i>User Satisfaction</i> (US)	0.713

c. Uji *Discriminant Validity*

Dalam uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstraknya, jika korelasi tiap indikator dengan konstraknya lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk blok lainnya maka dapat dikatakan konstruk tersebut lebih baik dibandingkan dengan konstruk blok lainnya. Untuk nilai *cross loading* <0,7 dikategorikan memiliki validitas diskriminan S. Haryono dalam [31]. Berikut hasil uji validitas diskriminan pada tabel 4.

Tabel 6. Uji Dikriminant Validity

Kode	<i>Information Quality</i>	<i>Net Benefit</i>	<i>Service Quality</i>	<i>System Quality</i>	<i>Use</i>	<i>User Satisfaction</i>
IQ1	0.777	0.165	0.485	0.600	0.540	0.362
IQ2	0.826	0.360	0.459	0.483	0.543	0.406
IQ4	0.742	0.500	0.501	0.464	0.448	0.569
IQ5	0.763	0.332	0.375	0.460	0.493	0.376
NB1	0.297	0.860	0.431	0.290	0.371	0.451
NB2	0.471	0.925	0.457	0.346	0.538	0.582
SQ1	0.637	0.324	0.566	0.786	0.490	0.346
SQ2	0.460	0.212	0.561	0.811	0.576	0.322
SQ3	0.478	0.412	0.589	0.729	0.553	0.310
SQ6	0.391	0.141	0.418	0.713	0.490	0.334
SVQ1	0.532	0.415	0.842	0.563	0.492	0.518
SVQ2	0.381	0.401	0.802	0.601	0.499	0.405

SVQ3	0.505	0.386	0.773	0.540	0.554	0.340
U1	0.503	0.483	0.542	0.532	0.806	0.408
U2	0.557	0.368	0.498	0.601	0.825	0.533
US1	0.461	0.475	0.393	0.333	0.451	0.827
US2	0.477	0.514	0.490	0.392	0.523	0.862

d. Uji *Composite Reliability*

Rule of thumb nilai alpha atau *Composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima S. Haryono dalam [31]. Hal ini dapat membuktikan bahwa variabel yang digunakan reliabel.

Tabel 7. Uji *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Information Quality (IQ)</i>	0.859	Reliabel
<i>Net Benefit (NB)</i>	0.887	Reliabel
<i>Service Quality (SQ)</i>	0.848	Reliabel
<i>System Quality (SQ)</i>	0.846	Reliabel
<i>Use (U)</i>	0.799	Reliabel
<i>User Satisfaction (US)</i>	0.833	Reliabel

Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Pada tahap uji *inner model* terdapat tiga tahap pengujian yaitu:

a. Uji *Path Coefficient*

Berdasarkan tabel 6 yang didapatkan dari pengoperasian menu *PLS-SEM Algorithm*, dari 9 jalur yang ada pada model penelitian ini terdapat 1 jalur yang tidak signifikan karena memiliki nilai dibawah 0,1.

Tabel 8. Uji *Path Coefficient*

Hipotesis	<i>Path Coefficient</i>
H1: IQ → U	0.297
H2: IQ → US	0.295
H3: SVQ → U	0.215
H4: SVQ → US	0.259
H5: SQ → U	0.352
H6: SQ → US	-0.185
H7: U → NB	0.272
H8: U → US	0.350
H9: US → NB	0.429

b. Uji *Coefficient of Determination* (R^2)

Berdasarkan hasil tabel 7 yang didapatkan dari pengoperasian menu *PLS-SEM Algorithm* menunjukkan bahwa model penelitian yang digunakan memiliki tingkat *moderate* atau sedang.

Tabel 9. Uji *Coefficient of Determination* (R^2)

Variabel	R-square
Net Benefits	0.393
Use	0.575
User Satisfaction	0.423

c. Uji *T-test* (*T-Statistic*)

Berdasarkan tabel 7 hasil uji *t-statistic* pada penelitian ini, nilai *t-statistic* dan *p-value* dilihat dari *bootstrapping* membuktikan bahwa terdapat 7 jalur hipotesis yang diterima dari 9 hipotesis yang ada karena nilai *t-test* atau *t-statistic* diatas 1,96 dan nilai *P-values* juga membuktikan berpengaruh signifikan karena dibawah $< 0,05$. Sedangkan 2 hipotesis lainnya ditolak karena nilai *t-statistic* dibawah 1,96 dan nilai *P-values* nya pun tidak berpengaruh signifikan.

Tabel 10. Uji *T-test* (*T-Statistic*)

Hipotesis	T – Statistics	P-Values	Keterangan	Status Hipotesis
H1: IQ → U	2.620	0.009	Signifikan	Diterima
H2: IQ → US	2.507	0.012	Signifikan	Diterima
H3: SVQ → U	1.561	0.118	Tidak signifikan	Ditolak
H4: SVQ → US	2.009	0.045	Signifikan	Diterima
H5: SQ → U	2.892	0.004	Signifikan	Diterima
H6: SQ → US	1.391	0.164	Tidak signifikan	Ditolak
H7: U → NB	2.237	0.025	Signifikan	Diterima
H8: U → US	2.237	0.025	Signifikan	Diterima
H9: US → NB	3.293	0.001	Signifikan	Diterima

Hasil Pengujian Hipotesis

Berikut merupakan pemaparan dari pengukuran *outer model* dan *inner model* yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisis yaitu:

H1: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap pengguna (*use*).

Berdasarkan hasil *T-test* pada analisis model struktural yang dapat dilihat pada tabel 10 menunjukkan nilai *T-test* 2.620. Nilai tersebut berada diatas nilai ambang batas *T-test* yaitu 1.96 sehingga menandakan bahwa hubungan **diterima**. Hal ini dapat dikatakan bahwa *information quality* (IQ) memiliki pengaruh signifikan terhadap *use* (U). Selain itu dibuktikan juga dengan hasil nilai *path coefficient* pada tabel 8 sebesar 0.297 yang artinya hipotesis IQ → U berpengaruh signifikan secara positif.

H2: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*).

Berdasarkan hasil *T-test* pada analisis model struktural yang dapat dilihat pada tabel 10 menunjukkan nilai *T-test* 2.507. Nilai tersebut berada diatas nilai ambang batas *T-test* yaitu 1.96 sehingga menandakan bahwa hubungan **diterima**. Hal ini dapat dikatakan bahwa *information quality* (IQ) memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (US). Selain itu dibuktikan juga dengan hasil nilai *path coefficient* pada tabel 8 sebesar 0.295 yang artinya hipotesis $IQ \rightarrow US$ berpengaruh signifikan secara positif.

H3: Kualitas sistem (*System quality*) berpengaruh signifikan terhadap pengguna (*use*).

Berdasarkan hasil *T-test* pada analisis model struktural yang dapat dilihat pada tabel 10 menunjukkan nilai *T-test* 1.561. Nilai tersebut berada dibawah ambang batas *T-test* yaitu 1.96 sehingga menandakan bahwa hubungan **ditolak**. Hal ini dapat dikatakan bahwa *system quality* (SQ) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *use* (U). Selain itu juga dibuktikan dengan hasil nilai *path coefficient* pada tabel 8 sebesar 0.215 yang artinya hipotesis $SQ \rightarrow U$ tidak berpengaruh signifikan.

H4: Kualitas sistem (*System quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*).

Berdasarkan hasil *T-test* pada analisis model struktural yang dapat dilihat pada tabel 10 menunjukkan nilai *T-test* 2.009. Nilai tersebut berada diatas nilai ambang batas *T-test* yaitu 1.96 sehingga menandakan bahwa hubungan **diterima**. Hal ini dapat dikatakan bahwa *system quality* (SQ) memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (US). Selain itu juga dibuktikan dengan hasil nilai *path coefficient* pada tabel 8 sebesar 0.259 yang artinya hipotesis $SQ \rightarrow US$ berpengaruh signifikan secara positif.

H5: Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh signifikan terhadap pengguna (*use*).

Berdasarkan hasil *T-test* pada analisis model struktural yang dapat dilihat pada tabel 10 menunjukkan nilai *T-test* 2.892. Nilai tersebut berada diatas nilai ambang batas *T-test* yaitu 1.96 sehingga menandakan bahwa hubungan **diterima**. Hal ini dapat dikatakan bahwa *service quality* (SVQ) memiliki pengaruh signifikan terhadap *use* (U). Selain itu juga dibuktikan dengan hasil nilai *path coefficient* pada tabel 8 sebesar 0.215 yang artinya hipotesis $SVQ \rightarrow U$ berpengaruh signifikan secara positif.

H6: Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*).

Berdasarkan hasil *T-test* pada analisis model struktural yang dapat dilihat pada tabel 10 menunjukkan nilai *T-test* 1.391. Nilai tersebut berada dibawah ambang batas *T-test* yaitu 1.96 sehingga menandakan bahwa hubungan **ditolak**. Hal ini dapat dikatakan bahwa *service quality* (SVQ) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *use satisfaction* (US). Selain itu juga dibuktikan dengan hasil nilai *path coefficient* pada tabel 8 sebesar -0.185 yang artinya hipotesis $SVQ \rightarrow US$ tidak berpengaruh signifikan.

H7: Pengguna (*use*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan hasil *T-test* pada analisis model struktural yang dapat dilihat pada tabel 10 menunjukkan nilai *T-test* 2.237. Nilai tersebut berada di atas nilai ambang batas *T-test* yaitu 1.96 sehingga menandakan bahwa hubungan **diterima**. Hal ini dapat dikatakan bahwa *use* (U) memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* (US). Selain itu juga dibuktikan dengan hasil nilai *path coefficient* pada tabel 8 sebesar 0.215 yang artinya hipotesis $U \rightarrow US$ berpengaruh signifikan secara positif.

H8: Pengguna (*use*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

Berdasarkan hasil *T-test* pada analisis model struktural yang dapat dilihat pada tabel 10 menunjukkan nilai *T-test* 2.237. Nilai tersebut berada di atas nilai ambang batas *T-test* yaitu 1.96 sehingga menandakan bahwa hubungan **diterima**. Hal ini dapat dikatakan bahwa *use* (U) memiliki pengaruh signifikan terhadap *net benefit* (NB). Selain itu juga dibuktikan dengan hasil nilai *path coefficient* pada tabel 8 sebesar 0.350 yang artinya hipotesis $U \rightarrow NB$ berpengaruh signifikan secara positif.

H9: kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

Berdasarkan hasil *T-test* pada analisis model struktural yang dapat dilihat pada tabel 10 menunjukkan nilai *T-test* 3.293. Nilai tersebut berada di atas nilai ambang batas *T-test* yaitu 1.96 sehingga menandakan bahwa hubungan **diterima**. Hal ini dapat dikatakan bahwa *user satisfaction* (US) memiliki pengaruh signifikan terhadap *net benefit* (NB). Selain itu juga dibuktikan dengan hasil nilai *path coefficient* pada tabel 8 sebesar 0.429 yang artinya hipotesis $US \rightarrow NB$ berpengaruh signifikan secara positif.

5. Kesimpulan dan Saran

Model Delone and Mclean merupakan sebuah model kesuksesan sistem informasi yang dapat diterapkan untuk melakukan analisis kesuksesan pada implementasi situs properti melalui Rumah123.com. dari analisis statistik dengan mengeksekusi instrumen penelitian yang telah teruji valid dan reliabel, didapatkan hasil bahwa sebagian besar hipotesis diterima, hanya saja terdapat dua hipotesis yang ditolak yaitu kualitas sistem (*system quality*) terhadap pengguna (*use*) dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Variabel atau faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan sistem yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan diketahui memberikan dampak signifikan terhadap niat untuk menggunakan dan kepuasan pengguna. Kemudian dari variabel tersebut mempengaruhi keuntungan penggunaan sistem.

Sistem situs properti melalui Rumah123.com ini terbukti efektif dalam memberikan informasi terkini dan ter up to date secara digitalisasi. Namun hanya saja hipotesis pada kualitas sistem (*system quality*) terhadap pengguna (*use*) dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) tidak berpengaruh signifikan. Hal ini membuktikan bahwa sistem situs properti melalui Rumah123.com ada beberapa kendala yang terjadi terhadap kepuasan pengguna.

Untuk meningkatkan lagi situs properti Rumah123.com ini diperlukan strategi rekomendasi sebagai solusi untuk faktor yang menghambat kesuksesan sistem situs properti

Rumah123.com. Untuk mencapai kesuksesan tersebut, maka diperlukan solusi dari faktor-faktor yang dinyatakan menghambat kesuksesan yaitu memperbaiki respon tanggap serta memberi perbaikan yang cepat agar fitur atau layanan yang diberikan dapat berkontribusi dengan baik terhadap penggunaannya.

Daftar Pustaka

- [1] I. W. Santana and N. Oktaviani, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Pada Universitas PGRI Palembang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” *Bina Darma Conf. Comput. Sci.*, vol. 2, no. 4, pp. 410–416, 2020, [Online]. Available: <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCCS/article/view/1493>
- [2] N. N. Pusparini and A. Sani, “Mengukur Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Model Kesuksesan Delon and Mclean,” *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 4, no. 2, pp. 149–155, 2021, doi: 10.46880/jmika.vol4no2.pp149-155.
- [3] A. B. Saputra, “ANALYSIS OF USERS SATISFACTION TO USE OF E-COMMERCE AS MEDIA MARKETING PROPERTY IN YOGYAKARTA AND CENTRAL JAVA USING EUCS METHOD,” 2017.
- [4] E. Sufarnap, R. Ulfah, and C. Amalia, “Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi dengan Menggunakan Model Delon & McLean (Studi Kasus : Penggunaan Sistem Dasi-jr Online Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Wilayah Kota Medan),” *Pros. Semin. Nas. Ris. Dan Inf. Sci.*, vol. 2, pp. 169–177, 2020.
- [5] L. S. Wara, L. Kalangi, and H. Gamaliel, “Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara,” *J. Ris. Akunt. dan Audit.*, vol. 12, no. 1, pp. 1–15, 2021.
- [6] N. Hermanto, N. Rahmat, and D. Riyanto, “Penerapan Model Delon and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan Penerapan Presensi Mahasiswa Online,” *J. Pro Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 43–53, 2018.
- [7] D. Wulandari, A. Setyanto, and A. Nasiri, “Analisis Keberhasilan Sistem Informasi PMB Amikom Yogyakarta Dengan Metode the Updated Delone & Mclean Is Success Model,” *J. Intechno*, vol. 1, no. 3, pp. 1–5, 2019.
- [8] A. Aldholay, O. Isaac, Z. Abdullah, R. Abdulsalam, and A. H. Al-Shibami, “An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy: Online learning usage in Yemen,” *Int. J. Inf. Learn. Technol.*, vol. 35, no. 4, pp. 285–304, 2018, doi: 10.1108/IJILT-11-2017-0116.
- [9] F. D. Putra, J. Riyanto, and A. F. Zulfikar, “Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Aset pada Universitas Pamulang Berbasis WEB,” *J. Eng. Technol. Appl. Sci.*, vol. 2, no. 1, pp. 32–50, 2020, doi: 10.36079/lamintang.jetas-0201.93.
- [10] W. Gede Endra Bratha, “Literature Review Komponen Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan Brainware,” *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 3, pp. 344–360, 2022, doi: 10.31933/jemsi.v3i3.824.
- [11] M. I. Suri and A. S. Puspaningrum, “Sistem Informasi Manajemen Berita Berbasis Web,” *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 8–14, 2020, doi: 10.33365/jtsi.v1i1.128.
- [12] N. Nuraini and I. Ahmad, “Metode Key Performance Indicator Untuk Rekomendasi Kenaikan Jabatan (studi Kasus : Kejaksanaan Tinggi Lampung),” *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 81–88, 2021, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/896/395>

- [13] E. Yulianti, F. Yolandan, and Yohana, “Evaluasi Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pemerintah Kecakapan Wirausaha,” *DutaCom*, vol. 16, no. 2, pp. 73–84, 2023, doi: 10.47701/dutacom.v16i2.2895.
- [14] J. Istiyanto and T. Novianti, “Sistem Informasi Ijin Kerja Kontraktor Dengan Menggunakan Aplikasi Web Berbasis Html Dan Php Di Pt. Xyz,” *J. Ilm. NERO*, vol. 4, no. 3, pp. 149–156, 2019.
- [15] A. Christian, “Perancangan Sistem Informasi Penjualan Rumah Berbasis Web,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 4, no. 2, pp. 61–70, 2020.
- [16] B. Irawan *et al.*, *Konsep Dasar E-Business*. 2023. [Online]. Available: http://repo.handayani.ac.id/208/1/BUKU_KONSEP_DASAR_E-BUSINESS.pdf
- [17] R. Komalasari, P. Pramesti, and B. Harto, “Teknologi Informasi E-Tourism Sebagai Strategi Digital Marketing Pariwisata,” *Altasia J. Pariwisata Indones.*, vol. 2, no. 2, pp. 163–170, 2020, doi: 10.37253/altasia.v2i2.559.
- [18] Sambodo Rio Sasongko, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 3, no. 1, pp. 104–114, 2021, doi: 10.31933/jimt.v3i1.707.
- [19] R. Novia *et al.*, “Customer Relationship dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Produk ‘Agent Eagle Tree Property,’” *J. Sains Student Res.*, vol. 1, no. 1, pp. 475–486, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.61722/jssr.v1i1.177>
- [20] W. Surtinah and M. Ekhsan, “Customer Relationship Management dan Kepuasan Konsumen Pada Restaurant di Jakarta,” *J. Ind. Eng. Manag. Res. (Jiemar)*, vol. 1, no. 2, pp. 2722–8878, 2020, doi: 10.7777/jiemar.v1i2.
- [21] A. S. Utami, D. H. Zulfikar, and S. Rahayu, “Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone dan Mclean,” *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 3, no. 2, pp. 84–98, 2022, doi: 10.51519/journalcisa.v3i2.163.
- [22] N. M. A. Sasmita, I. M. Candiasa, and D. G. H. Divayana, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Unggulan Universitas Ngurah Rai (Sunari) Menggunakan Metode Delone And Mclean,” *J. Ilmu Komput. Indones.*, vol. 7, no. November, pp. 36–49, 2022.
- [23] I. Choirunnisa and D. Febriani, “Tingkat Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Dari Perspektif Pengguna Pada Masa Pandemi,” *J. Sist. Informasi, Akunt. Manajemen*, vol. 2, no. 1, pp. 44–66, 2022.
- [24] A. H. Azizah, S. Sandfreni, and M. B. Ulum, “Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan Model Delone and Mclean,” *Sebatik*, vol. 25, no. 2, pp. 303–310, 2021, doi: 10.46984/sebatik.v25i2.1671.
- [25] B. K. Riasti and A. Nugroho, “Analysis of the Success of Student Monitoring Information System Implementation Using DeLone and McLean Model,” *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1339, no. 1, 2019, doi: 10.1088/1742-6596/1339/1/012063.
- [26] L. H. Trihandayani, “PENERAPAN MODEL KESUKSESAN DELONE DAN MCLEAN PADA WEBSITE FAKULTAS ILMU KOMPUTER (FILKOM) UNIVERSITAS BRAWIJAYA memperoleh gelar Sarjana Komputer Disusun oleh :,” ... *Teknol. Inf. dan ...*, vol. 2, no. 12, pp. 1–10, 2018, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3838%0Ahttp://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/3838/1533>
- [27] A. Azizah, R. Fauzi, and P. Alam, “Discovering the Impact of ERP (Enterprise Resource Planning) Adoption toward Employee Performance,” no. 2013, pp. 2–7, 2020, doi: 10.4108/eai.23-11-2019.2301496.
- [28] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta,

- 2019.
- [29] M. Ernawati, E. H. Hermaliani, and D. N. Sulistyowati, “Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile,” *J. IKRA-ITH Inform.*, vol. 5, no. 18, pp. 58–67, 2020.
- [30] M. Fahry, R. Oktaria M, G. D, M. R. Borroek, and A. Feranika, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Maxim di Kota Jambi Menggunakan Delone and Mclean,” *J. Trends Econ. Account. Res.*, vol. 4, no. 2, pp. 538–547, 2023, doi: 10.47065/jtear.v4i2.1086.
- [31] D. Aryanti and O. Samuel Simanjuntak, “Success Measurement of E-Learning Spada Wimaya at Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta Using Delone and Mclean Model Approach Pengukuran Tingkat Kesuksesan E-learning SPADA Wimaya Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta Meng,” *J. Inform. dan Teknol. Inf.*, vol. 19, no. 1, pp. 105–116, 2022, doi: 10.31515/telematika.v19i1.7165.