

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi EMOS Menggunakan Model Delone dan Mclean Pada PT.Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi

Susanto Hertio Bagus Saputro¹, Dodo Zaenal Abidin², Joni Devitra^{3,*}

¹ Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: ¹ susanto.hertio.bagus.saputro@gmail.com, ² dodozaenalabidin@gmail.com, ³ devitrajoni@yahoo.co.id

Email Penulis Korespondensi: susanto.hertio.bagus.saputro@gmail.com

Artikel Info :

Artikel History :

Submitted : 19-04-2025

Accepted : 15-04-2026

Published : 30-04-2026

Kata Kunci

Aplikasi EMOS;

DeLone dan McLean;

SEM; PLS; SmartPLS..

Abstrak– Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi EMOS (Enseval Mobile Order System) di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi, menggunakan model DeLone dan McLean. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan aplikasi, serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna dan manfaat yang dirasakan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner yang disebarluaskan kepada 150 pengguna, dan analisis data dilakukan dengan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi penggunaan aplikasi EMOS dan kepuasan pengguna. Secara khusus, kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan manfaat yang diperoleh, seperti efisiensi operasional yang lebih tinggi dan kemudahan pemesanan. Temuan ini memberikan rekomendasi bagi PT. Enseval Putera Megatrading untuk meningkatkan kualitas platform EMOS agar lebih efektif memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung efisiensi operasional perusahaan.

Abstract– This study aims to evaluate user satisfaction with the EMOS (Enseval Mobile Order System) application at PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi, using the DeLone and McLean model. The main focus of this research is to identify the impact of system quality, information quality, and service quality on application usage, as well as their effect on user satisfaction and perceived benefits. The study uses a quantitative approach with a questionnaire distributed to 150 users, and data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) with the SmartPLS software. The findings indicate that system quality, information quality, and service quality significantly influence the usage of the EMOS application and user satisfaction. Specifically, service quality plays a crucial role in enhancing user satisfaction and the perceived benefits, such as increased operational efficiency and ease of ordering. These findings provide recommendations for PT. Enseval Putera Megatrading to improve the EMOS platform's quality to better meet user needs and support the company's operational efficiency.

Keywords

EMOS_Application;

DeLone and McLean;

SEM; PLS; SmartPLS.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai sektor industri, termasuk distribusi farmasi. Di Indonesia, PT. Enseval Putera Megatrading, sebagai salah satu distributor utama produk farmasi, menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memenuhi kebutuhan pasar yang semakin dinamis. Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, perusahaan mengembangkan aplikasi EMOS (Enseval Mobile Order System) untuk mempermudah proses pemesanan produk oleh apotek, rumah sakit, klinik, dan minimarket yang menjadi mitra mereka[1]. Aplikasi ini memberikan kemudahan akses bagi pengguna untuk melakukan pemesanan secara langsung, melacak status pengiriman, serta mengelola stok produk secara real-time, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional baik untuk perusahaan maupun para pengguna. Meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan, banyak pengguna yang masih mengalami kendala, seperti kesulitan memahami fitur-fitur aplikasi, kualitas informasi yang tidak selalu akurat, serta masalah teknis dan kurangnya responsivitas dalam pelayanan. Masalah-masalah ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna, yang akan berimbas pada penggunaan aplikasi yang kurang optimal dan bahkan bisa menurunkan efektivitas dalam mencapai tujuan operasional perusahaan[2].

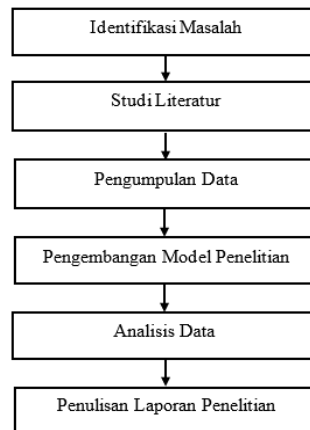
Kepuasan pengguna terhadap aplikasi EMOS merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan aplikasi ini dalam mendukung kegiatan operasional PT. Enseval Putera Megatrading[1]. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengevaluasi berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk kualitas

sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992) menawarkan pendekatan yang komprehensif untuk mengevaluasi faktor-faktor tersebut, dengan mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan aplikasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang diperoleh pengguna dari aplikasi[3]. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana ketiga faktor utama tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi EMOS di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi. Selain itu, penelitian ini juga akan menilai manfaat yang dirasakan oleh pengguna, terutama dalam hal peningkatan efisiensi operasional dan kenyamanan dalam melakukan pemesanan serta pengelolaan stok produk. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas aplikasi EMOS, sehingga dapat lebih efektif memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung keberlanjutan operasional perusahaan di masa mendatang[1].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Bagian dari proses penelitian yang dirancang guna mencapai tujuan penelitian dengan baik disebut sebagai alur penelitian. Alur ini mencakup serangkaian langkah yang ditempuh dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini, peneliti mengikuti sejumlah tahapan yang dapat dilihat pada gambar 1 berikut :



Gambar 1. Alur Penelitian

a. Identifikasi Masalah

Langkah awal penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan terkait kepuasan pengguna aplikasi EMOS di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi, yang meliputi kualitas sistem, informasi, dan pelayanan. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi distribusi produk, kendala seperti fitur yang kurang optimal, informasi yang tidak akurat, dan pelayanan teknis terbatas dapat menghambat pemanfaatan aplikasi secara maksimal, yang berdampak pada kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan mengidentifikasi kendala utama untuk merumuskan strategi peningkatan layanan di masa depan.

b. Studi Literatur

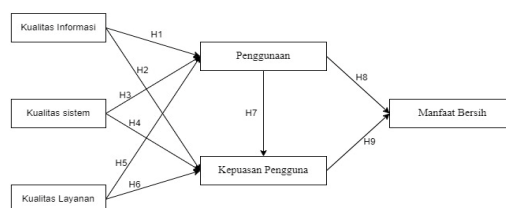
Pada tahap ini, dilakukan studi literatur untuk menggali pemahaman mengenai teori dan konsep yang relevan dengan masalah yang diteliti, guna memastikan analisis yang dilakukan sesuai dan terarah. Studi ini bertujuan untuk memperoleh landasan teoritis yang mendukung solusi atas permasalahan yang dikaji dengan menggunakan model DeLone dan McLean, dengan merujuk pada literatur, buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya.

c. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara online kepada pengguna aktif aplikasi EMOS di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi. Pengukuran dilakukan dengan skala Likert untuk menilai kualitas sistem, informasi, pelayanan, dan kepuasan pengguna. Sampel dipilih menggunakan teknik random sampling berdasarkan kriteria pengguna, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan. Validasi instrumen dilakukan dengan uji coba Google Form kepada responden terbatas untuk memastikan reliabilitas dan validitas sebelum penelitian utama.

d. Pengembangan Model Penelitian

Pada tahap ini, dilakukan pengembangan model konseptual untuk menggambarkan hubungan antara variabel-variabel penelitian. Model ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kepuasan pengguna berkorelasi dengan kualitas sistem, informasi, dan layanan aplikasi EMOS. Diharapkan, model ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang interaksi antar komponen tersebut dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berikut adalah gambaran rinci alur hubungan antar variabel dalam model teoritis yang ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan aplikasi EMOS serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Berdasarkan model Delone dan McLean, terdapat sembilan hipotesis yang diuji, yaitu: (1) kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi, (2) kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (3) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi, (4) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (5) kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi, (6) kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (7) penggunaan aplikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (8) penggunaan aplikasi berpengaruh positif terhadap manfaat bersih, dan (9) kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hipotesis ini bertujuan untuk menganalisis interaksi antar variabel dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi EMOS.

e. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) untuk menganalisis data, yang mencakup evaluasi model pengukuran dan struktural. Proses analisis dilakukan dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0, yang memungkinkan pengujian hubungan antar variabel dalam model yang kompleks. SEM berbasis PLS dipilih karena kemampuannya menangani data yang tidak terdistribusi normal dan ukuran sampel yang kecil, serta fokus pada validitas dan reliabilitas model. Evaluasi konvergen dan diskriminan dilakukan untuk memastikan akurasi indikator dalam merepresentasikan konstruk yang dimaksud. Pendekatan ini diharapkan memberikan wawasan yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi EMOS di PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi..

f. Penulisan Laporan Penelitian

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah penyusunan laporan penelitian mengenai aplikasi EMOS dengan menggunakan model Delone dan McLean. Laporan ini disusun berdasarkan struktur yang telah dirancang, yang mencakup hasil analisis, temuan utama, dan rekomendasi yang diperoleh. Saran-saran tersebut dirangkum dari jawaban atas permasalahan yang ditemukan, yang kemudian digunakan sebagai pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, terutama PT. Enseval, untuk melakukan pengembangan aplikasi di masa depan. Laporan ini tidak hanya menyimpulkan hasil penelitian, tetapi juga memberikan wawasan berharga bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas aplikasi EMOS, agar dapat lebih memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna yang terus berkembang.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pengguna Aplikasi EMOS. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu[4]. Setiap subjek yang dipilih dari populasi ditentukan secara sengaja sesuai dengan tujuan dan kriteria yang telah ditetapkan. yang akan dicantumkan berikut ini :

- Bersedia mengisi kuesioner
- Menggunakan Aplikasi EMOS

Dalam penelitian ini, digunakan metode Roe Purba untuk menentukan ukuran sampel, yang umumnya diterapkan dalam analisis data yang berhubungan dengan model-model perilaku manusia dan teknologi, seperti penelitian tentang penerimaan teknologi atau aplikasi. Metode ini memberikan tingkat akurasi yang tinggi dengan mempertimbangkan proporsi populasi dalam perhitungannya, serta menyediakan tabel ukuran sampel berdasarkan ukuran populasi. Rumus yang digunakan untuk menghitung ukuran sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel.

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% (1,96).

Moe = *Margin of error* yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi sebesar 8% atau 0,08.

Dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,08)^2} = \frac{1,96^2}{4(0,0064)} = \frac{3.8416}{0,0256} = 150,0625 \quad (2)$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka *sample* yang akan diambil yaitu minimal sebanyak 150 responden dan merupakan pengguna aplikasi EMOS.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengolahan Data

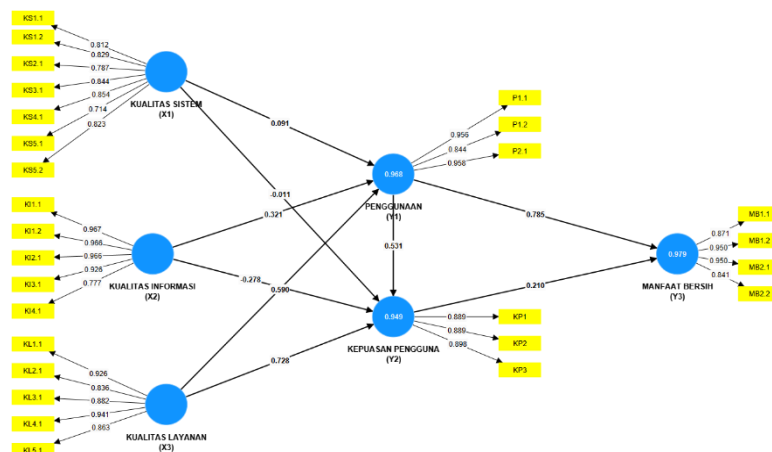
Analisis pengolahan data pada model Delone dan Mclean dalam penelitian ini menggunakan pendekatan PLS-SEM, di mana *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan kompleks antara variabel-variabel yang saling berkaitan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada penelitian ini, SEM diterapkan dengan bantuan software SMARTPLS 4.0. Dimana model ini melibatkan dua tahap utama: evaluasi model pengukuran (*Outer Model*) dan evaluasi model struktural (*Inner Model*). Tahap evaluasi model pengukuran bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas, dengan tiga aspek yang diperhatikan, yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit.

3.2 Pengujian Model Pengukuran

Pengujian model pengukuran (*Outer Model*) bertujuan untuk menghubungkan setiap variabel manifest atau indikator dengan variabel laten yang diwakilinya. Berikut adalah langkah – langkah pengujian model pengukuran menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) :

a. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana indikator mampu merepresentasikan konstruk atau variabel laten yang diukur. Pada penelitian ini, nilai batas *loading factor* yang digunakan adalah 0,70 dan dapat dilihat pada gambar 3 berikut :



Gambar 3. Outer Loading

Hasil analisis menggunakan SmartPLS ditampilkan pada gambar 3. Pada tahapan ini diketahui bahwa nilai *outer model* atau hubungan antara konstruk dengan variabel sudah mencapai kriteria validitas konvergen atau *convergent validity* dengan nilai loading factor berada di atas 0,70 .

b. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing model laten berbeda dengan variabel lainnya. Tabel dibawah ini menunjukkan hasil validitas diskriminan dari model penelitian dengan melihat nilai cross loading.

Tabel 1. Cross Loading

	Kepuasan Pengguna (KP)	Kualitas Informasi (KI)	Kualitas Layanan (KL)	Kualitas Sistem (KS)	Manfaat Bersih (MB)	Penggunaan (P)
KP1	0.889	0.784	0.805	0.662	0.804	0.766
KP2	0.889	0.735	0.836	0.748	0.841	0.844
KP3	0.898	0.967	0.941	0.829	0.935	0.958
KI1.1	0.898	0.967	0.941	0.829	0.935	0.958
KI1.2	0.882	0.966	0.926	0.812	0.950	0.956
KI2.1	0.882	0.966	0.926	0.812	0.950	0.956
KI3.1	0.910	0.926	0.937	0.785	0.913	0.893
KI4.1	0.732	0.777	0.735	0.595	0.715	0.684
KL1.1	0.882	0.966	0.926	0.812	0.950	0.956
KL2.1	0.889	0.735	0.836	0.748	0.841	0.844
KL3.1	0.850	0.833	0.882	0.743	0.871	0.805
KL4.1	0.898	0.967	0.941	0.829	0.935	0.958
KL5.1	0.789	0.807	0.863	0.679	0.789	0.781
KS1.1	0.882	0.966	0.926	0.812	0.950	0.956
KS1.2	0.898	0.967	0.941	0.829	0.935	0.958
KS2.1	0.515	0.467	0.511	0.787	0.503	0.499
KS3.1	0.599	0.529	0.590	0.844	0.589	0.585
KS4.1	0.591	0.519	0.581	0.854	0.581	0.579
KS5.1	0.446	0.382	0.440	0.714	0.447	0.442
KS5.2	0.534	0.484	0.531	0.823	0.528	0.515
MB1.1	0.850	0.833	0.882	0.743	0.871	0.805
MB1.2	0.882	0.966	0.926	0.812	0.950	0.956
MB2.1	0.882	0.966	0.926	0.812	0.950	0.956
MB2.2	0.889	0.735	0.836	0.748	0.841	0.844
P1.1	0.882	0.966	0.926	0.812	0.950	0.956
P1.2	0.889	0.735	0.836	0.748	0.841	0.844
P2.1	0.898	0.967	0.941	0.829	0.935	0.958

c. Uji AVE (*Average Variance Extracted*)

Untuk mengevaluasi validitas deskriminan dapat dilihat dengan metode AVE (*Average Variance Extracted*) untuk setiap konstruk atau variabel laten.

Tabel 2. AVE (*Average Variance Extracted*)

Konstruk	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Kepuasan Pengguna (KP)	0.795	Valid
Kualitas Informasi (KI)	0.852	Valid
Kualitas Layanan (KL)	0.793	Valid
Kualitas Sistem (KS)	0.656	Valid
Penggunaan (P)	0.848	Valid

Manfaat Bersih (MB)

0.817

Valid

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan semua konstruk memiliki nilai $>0,50$ [6]. Oleh karena itu tidak ada permasalahan *convergent validity* pada model yang diuji dan diketahui bahwa semua konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan.

d. Uji *Composite Reliability* Dan Uji *Cronbach Alpha*

Composite Reliability mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel sedangkan *Cronbach Alpha* mengukur nilai terendah (*lowerbound*) reliabilitas suatu variabel sehingga nilai *Composite Reliability* $> 0,6$ dan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ [7].

Tabel 3. Nilai *Composite Reliability*

Konstruk	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Kepuasan Pengguna (KP)	0.795	Valid
Kualitas Informasi (KI)	0.852	Valid
Kualitas Layanan (KL)	0.793	Valid
Kualitas Sistem (KS)	0.656	Valid
Penggunaan (P)	0.848	Valid
Manfaat Bersih (MB)	0.817	Valid

Tabel 3 menunjukkan nilai *Composite Reliability* untuk semua konstruk berada di atas nilai $>0,70$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 4. Nilai *Cronbach Alpha*

Konstruk	Cronbach's alpha	Keterangan
Kepuasan Pengguna (KP)	0.872	Valid
Kualitas Informasi (KI)	0.955	Valid
Kualitas Layanan (KL)	0.790	Valid
Kualitas Sistem (KS)	0.917	Valid
Penggunaan (P)	0.909	Valid
Manfaat Bersih (MB)	0.924	Valid

Dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan dari tabel 4 bahwa semua konstruk dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,60.

3.3 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural (*Inner model*) pada SmartPLS bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten yang telah dirancang dalam model penelitian. Tahapan pengujian model struktural biasanya dilakukan setelah model pengukuran (*outer model*) dianggap memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Berikut langkah-langkah utama pengujian model struktural menggunakan SmartPLS.

a. Nilai *R-square*

Nilai *R-squared* (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen Wijayanti 2024 [8].

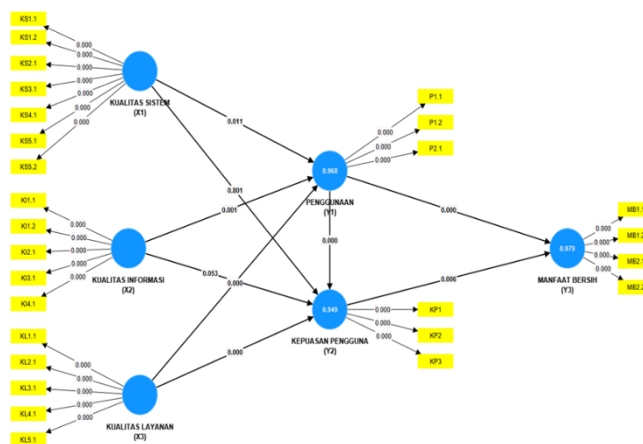
Tabel 5. Nilai *R-square*

Konstruk	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Kepuasan Pengguna (KP)	0.949	0.948
Penggunaan (P)	0.968	0.968
Manfaat Bersih (MB)	0.979	0.979

Tabel di atas menunjukkan nilai R^2 dan Adjusted R^2 untuk ketiga konstruk menunjukkan efektivitas model yang tinggi. Untuk Kepuasan Pengguna (KP), R^2 sebesar 0.949 menunjukkan bahwa 94.9% variasi dapat dijelaskan oleh model, dengan Adjusted R^2 sedikit lebih rendah di 0.948, yang mengindikasikan model tidak overfit. Pada konstruk Penggunaan (P), R^2 mencapai 0.968, menunjukkan bahwa 96.8% variasi dapat dijelaskan, dengan nilai Adjusted R^2 yang sama, menandakan efisiensi model. Sementara itu, untuk Manfaat Bersih (MB), R^2 sebesar 0.979 menunjukkan bahwa 97.9% variasi dapat dijelaskan, dan nilai Adjusted R^2 yang identik mengindikasikan akurasi tinggi tanpa masalah overfitting. Secara keseluruhan, model ini sangat efektif dalam menjelaskan variasi pada ketiga konstruk tersebut[9].

b. Hasil *Bootstrapping*

Dalam PLS, pengujian setiap hubungan dilakukan dengan menggunakan simulasi dengan metode *Bootstrapping* terhadap sampel. Pengujian ini bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan metode *Bootstrapping* dari analisis PLS sebagai berikut :



Gambar 4. *Bootstrapping*

Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian model struktural, dapat dilihat dari nilai t-statistik antara variabel independen ke variabel dependen dalam tabel pengaruh langsung (*path coefficient*) pada output SmartPLS di bawah ini.

Tabel 6. Pengaruh Langsung

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>P values</i>
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.210	0.209	0.076	0.006
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	-0.278	-0.287	0.143	0.053
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0.321	0.324	0.095	0.001
Kualitas Layanan-> Kepuasan Pengguna	0.728	0.724	0.181	0.000
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0.590	0.585	0.098	0.000
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	-0.011	-0.003	0.044	0.801
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0.091	0.092	0.035	0.011
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0.531	0.537	0.112	0.000

Penggunaan -> Manfaat Bersih	0.785	0.786	0.074	0.000
--	-------	-------	-------	-------

Tabel diatas menunjukkan koefisien jalur antara variabel dalam model penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa hubungan antara Kepuasan Pengguna (KP) dan Manfaat Bersih (MB) bersifat positif dan signifikan dengan koefisien 0.210 ($p = 0.006$). Di sisi lain, Kualitas Informasi (KI) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pengguna (KP) dengan koefisien -0.278, namun pengaruhnya tidak signifikan ($p = 0.053$). Meskipun demikian, Kualitas Informasi (KI) memiliki dampak positif yang signifikan terhadap Penggunaan (P) dengan koefisien 0.321 ($p = 0.001$). Kualitas Layanan (KL) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (KP) (koefisien 0.728, $p = 0.000$) serta Penggunaan (P) (koefisien 0.590, $p = 0.000$). Sementara itu, Kualitas Sistem (KS) hanya memiliki pengaruh signifikan terhadap Penggunaan (P) (koefisien 0.091, $p = 0.011$) tetapi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (KP). Terakhir, Penggunaan (P) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (KP) dengan koefisien 0.531 ($p = 0.000$) dan Manfaat Bersih (MB) dengan koefisien 0.785 ($p = 0.000$). Secara keseluruhan, Kualitas Layanan (KL) dan Penggunaan (P) memiliki dampak signifikan pada Kepuasan Pengguna (KP) dan Manfaat Bersih (MB), sementara Kualitas Sistem (KS) dan Kualitas Informasi (KI) menunjukkan pengaruh yang lebih terbatas.

3.4 Pembahasan

1. Kualitas Sistem terhadap Penggunaan
Hasil uji menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan aplikasi EMOS, dengan nilai p-value sebesar 0,011 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, semakin baik kualitas sistem, semakin besar kemungkinan aplikasi digunakan oleh pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas sistem dapat meningkatkan tingkat penggunaan aplikasi karena aplikasi yang berfungsi dengan baik akan mempermudah pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka secara efisien[10].
2. Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna
Hasil uji menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai p-value sebesar 0,801 yang lebih besar dari 0,05. Meskipun kualitas sistem merupakan salah satu faktor penting, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor lain seperti dukungan pengguna, pelatihan, dan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan operasional mereka. Ini berarti, meskipun aplikasi berfungsi dengan baik, jika tidak memenuhi seluruh kebutuhan pengguna, kepuasan mereka tetap rendah[11].
3. Kualitas Informasi terhadap Penggunaan
Hasil uji menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan aplikasi EMOS, dengan nilai p-value sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Kualitas informasi, yang mencakup akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang diberikan, sangat penting dalam meningkatkan penggunaan aplikasi. Pengguna akan lebih percaya dan nyaman menggunakan aplikasi yang memberikan informasi yang jelas dan berguna, yang pada gilirannya mempermudah mereka dalam mengambil keputusan dan menjalankan tugas operasional[12].
4. Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna
Hasil uji menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai p-value sebesar 0,053 yang sedikit lebih besar dari 0,05. Meskipun informasi yang disediakan oleh aplikasi EMOS akurat dan relevan, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kemudahan penggunaan aplikasi dan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan operasional mereka. Faktor eksternal seperti pelatihan dan pengalaman pengguna juga lebih berperan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna[13].
5. Kualitas Layanan terhadap Penggunaan
Hasil uji menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan aplikasi EMOS, dengan nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Kualitas layanan yang baik, termasuk dukungan teknis, responsivitas terhadap masalah, dan pelatihan yang memadai, akan membuat pengguna merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi. Ketika pengguna merasa mendapat dukungan yang baik, mereka akan lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi tersebut karena merasa didukung dalam setiap masalah yang dihadapi[10].
6. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna
Hasil uji menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Layanan yang baik, seperti dukungan teknis yang responsif, pelatihan, dan solusi yang cepat atas keluhan, dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Pengguna merasa lebih dihargai dan didukung, yang meningkatkan pengalaman mereka dan membuat mereka lebih puas dengan aplikasi EMOS[14].

7. Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Semakin sering pengguna berinteraksi dengan aplikasi EMOS, semakin mereka dapat menghargai manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Pengalaman langsung yang lebih banyak akan membuat pengguna lebih puas, karena mereka akan semakin terbiasa dengan fitur dan keandalan aplikasi yang mereka gunakan secara rutin[15].

8. Penggunaan terhadap Manfaat Bersih

Hasil uji menunjukkan bahwa penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih, dengan nilai p-value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Penggunaan yang lebih sering membuat pengguna mendapatkan manfaat yang lebih besar, seperti efisiensi waktu, produktivitas yang lebih tinggi, dan kemudahan dalam pengambilan keputusan. Semakin sering aplikasi digunakan, semakin besar pula manfaat yang dirasakan oleh pengguna, baik dari segi kemudahan maupun kecepatan dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka[16].

9. Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih

Hasil uji menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih, dengan nilai p-value sebesar 0,006 yang lebih kecil dari 0,05. Pengguna yang merasa puas dengan aplikasi akan lebih cenderung untuk memanfaatkan seluruh fitur yang ada, yang akhirnya meningkatkan manfaat yang mereka peroleh. Kepuasan ini akan meningkatkan persepsi mereka terhadap manfaat bersih yang didapat, seperti penghematan waktu, peningkatan akurasi, dan kemudahan dalam pengambilan keputusan. Pengguna yang merasa puas akan merasakan manfaat lebih besar dari aplikasi tersebut dibandingkan dengan usaha yang mereka keluarkan untuk menggunakannya[17].

4. KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi EMOS menggunakan model Delone dan McLean pada PT. Enseval Putera Megatrading Cabang Jambi, dapat disimpulkan bahwa aplikasi EMOS berhasil meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi yang intuitif dan responsif, serta memberikan umpan balik positif terkait waktu respons yang cepat dan kemudahan dalam pemesanan, yang memperlancar operasional sehari-hari mereka. Berdasarkan analisis, kualitas sistem dan kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pengguna dibandingkan dengan kualitas informasi. Dimensi kualitas sistem seperti keandalan, kecepatan, dan antarmuka aplikasi yang mudah digunakan sangat dihargai karena aplikasi yang responsif dan bebas gangguan teknis membuat transaksi lebih efisien. Meskipun kualitas informasi tetap penting, beberapa pengguna mengeluhkan keterlambatan pembaruan data stok produk, yang sesekali mengurangi kenyamanan mereka. Namun, manajemen stok real-time memberikan solusi efektif, memungkinkan pengguna untuk mengetahui ketersediaan produk secara cepat dan akurat, serta memperlancar alur distribusi. Selain itu, aplikasi EMOS memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi operasional PT. Enseval, dengan mempercepat proses pemesanan dan mengurangi kesalahan manusia dalam pengelolaan pesanan. Sebagian besar pengguna melaporkan bahwa aplikasi ini mengurangi waktu pemrosesan pesanan, yang sangat menguntungkan bagi pengguna dengan volume pesanan tinggi. Penggunaan aplikasi EMOS yang rutin berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna, dengan lebih dari 80% responden merasakan penghematan waktu dan kenyamanan dalam proses pemesanan. Pengguna yang sering berinteraksi dengan aplikasi cenderung lebih puas karena mereka dapat lebih cepat melakukan pemesanan ulang dan melacak status pengiriman produk. Kemudahan dalam mengakses katalog produk, melakukan transaksi langsung, dan mendapatkan notifikasi real-time terkait status pemesanan juga meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi.

REFERENCES

- [1] T. Yuliana, E. Soegiarto, and A. S. Nurqamarani, "Pengaruh E - Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Emos (Enseval Mobile Order System) Pada Pt. Enseval Putera Megatrading, Tbk Cabang Samarinda," *Res. J. Account. Bus. Manag.*, vol. 3, no. 2, p. 283, 2019, doi: 10.31293/rjabm.v3i2.4430.
- [2] K. Israr and A. Ajidin, "Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh," *Lumbung*, vol. 21, no. 2, pp. 110–123, 2022, doi: 10.32530/lumbung.v21i2.570.

- [3] I. F. Yuniarti, N. Novrikasari, and M. Misnaniarti, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular)," *J. Epidemiol. Kesehat. Komunitas*, vol. 6, no. 1, pp. 161–180, 2021, doi: 10.14710/jekk.v6i1.8003.
- [4] D. Lusiana and A. B. Nugroho, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Online (JMO) dengan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *Sainteks*, vol. 20, no. 1, p. 95, 2023, doi: 10.30595/sainteks.v20i1.17137.
- [5] N. Noviyanti, "Mengukur Kesuksesan Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrua (Saiba) Menggunakan Model Delone & Mclean," *J. Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuang. Negara*, no. September, pp. 151–173, 2021, doi: 10.28986/jtaken.v2i2.62.
- [6] A. D. Herlambang, S. H. Wijoyo, A. Rachmadi, and C. F. N. Alimah, "Evaluasi Berbasis Kriteria untuk Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Berdasarkan Delone and Mclean Model," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 3, p. 315, 2019, doi: 10.25126/jtiik.2019631321.
- [7] M. Chang, A. C. S. M. Walimuni, M. cheol Kim, and H. soon Lim, "Acceptance of tourism blockchain based on UTAUT and connectivism theory," *Technol. Soc.*, vol. 71, no. January, p. 102027, 2022, doi: 10.1016/j.techsoc.2022.102027.
- [8] P. Wijayanti, I. S. Mohamed, and D. Daud, "Computerized accounting information systems: An application of task technology fit model for microfinance," *Int. J. Inf. Manag. Data Insights*, vol. 4, no. 1, p. 100224, 2024, doi: 10.1016/j.jjime.2024.100224.
- [9] I. S. Wijaya, "Analisis Kesuksesan E-Learning Edmodo Dengan Mengadopsi Model DeLone & Mclean Di Universitas Dinamika Bangsa," *JATISI J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 9, no. 3, pp. 2547–2557, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/1417>
- [10] M. Mawarti and I. Seprina, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Menggunakan Model Delone Dan Mclean (Studi Kasus Stihpada Palembang)," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 8, no. 2, pp. 393–406, 2023, doi: 10.29100/jupi.v8i2.3462.
- [11] D. Heksaputra, Y. Wicaksono, and A. Ratnasari, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Portal Fun Study," vol. 12, no. 2, pp. 1–6, 2024.
- [12] B. Setiadi, K. K. A. Risdwiyanto, A. Ady Bakri, and I. Arief, "The Application of Delone and Mclean Framework to Analyze the Relationship Between Customer Satisfaction and User Experience of Mobile Application," *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 5, no. 1, pp. 84–89, 2023, doi: 10.37034/jsisfotek.v5i1.207.
- [13] Ida Ayu Putu Laras Chantika, E. Maya Safitri, and Anita Wulansari, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Pekan Surabaya Menggunakan Delone and Mclean Information System Success Model (Issm)," *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 235–244, 2023, doi: 10.33005/sitasi.v3i1.677.
- [14] T. S. Sri Warianti, "Analisis Pengukuran Kualitas Pengelolaan Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode Delone and McLean pada Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia klaim BPJS, diperlukan pendekatan sistematis dan terukur. Metode Delone and McLean Information System Su," vol. 2, no. 4, 2024.
- [15] S. Zaineldeen, L. Hongbo, and A. L. Koffi, "Review of The DeLone and McLean Model of Information Systems Success' Background and it's An application in The Education Setting, and Association Linking with Technology Acceptance Model," *Int. J. Res. Soc. Sci.*, vol. 10, no. September, 2020.
- [16] T. Widyaningrum, Q. Sholihah, and B. S. Haryono, "The Delone and McLean Information System Success Model: Investigating User Satisfaction in Learning Management System," *J. Educ. Technol.*, vol. 8, no. 1, pp. 86–94, 2024, doi: 10.23887/jet.v8i1.71080.
- [17] S. Amarin and T. I. Wijaksana, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)," *Bus. Manag. Anal. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 37–52, 2021, doi: 10.24176/bmaj.v4i1.6001.