

# ANALISA WHATSAPP BUSINESS SEBAGAI MEDIA PENGENALAN EKSTRAKURIKULER DI MASA POST- PANDEMIC MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN

Ridan Nurfalalah<sup>1</sup>, Ai Illah Warnilah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Nusa Mandiri  
e-mail korespondensi: ridan.rlh@nusamandiri.ac.id

<sup>2</sup>Universitas Bina Sarana Informatika  
e-mail: ai.aiw@bsi.ac.id

## Abstrak

Dalam menghadapi tantangan kegiatan ekstrakurikuler yang terbatas selama pandemi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana WhatsApp Business dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan visibilitas dan partisipasi dalam 13 jenis ekstrakurikuler yang ada di SMK AL-Falah Tanjungjaya. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode DeLone & McLean, yang melibatkan pengumpulan data dari 260 responden melalui kuesioner dan wawancara. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif mengenai pengalaman pengguna, kepuasan, dan persepsi terhadap WhatsApp Business sebagai alat promosi. Wawancara mendalam dilakukan untuk memahami konteks dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna WhatsApp Business dalam konteks promosi ekstrakurikuler. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp Business memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi ekstrakurikuler di sekolah. Pengguna mengungkapkan kepuasan terhadap platform ini sebagai sarana promosi yang efektif, namun juga mengidentifikasi beberapa kendala yang perlu diatasi. Penelitian ini memberikan wawasan tentang potensi dan kendala WhatsApp Business sebagai alat promosi ekstrakurikuler di masa pasca-pandemi, memberikan dasar bagi pengembangan strategi promosi yang lebih efektif di lingkungan pendidikan.

**Kata Kunci:** Analisa Kepuasan Pengguna, Aplikasi Whatsapp Business, Promosi Media Sosial, Ekstrakurikuler, Model Sukses DeLone & McLean.

## Abstract

*In facing the challenges of limited extracurricular activities during the pandemic, this research aims to analyze the extent to which WhatsApp Business can be an effective solution for increasing visibility and participation in 13 types of extracurriculars at AL-Falah Tanjungjaya Vocational School. The research method used was the DeLone & McLean Method, which involved collecting data from 260 respondents through questionnaires and interviews. Questionnaires are used to obtain quantitative information regarding user experience, satisfaction and perceptions of WhatsApp Business as a promotional tool. In-depth interviews were conducted to understand the context and challenges faced by WhatsApp Business users in the context of extracurricular promotions. The research results show that WhatsApp Business makes a positive contribution in increasing awareness and extracurricular participation in schools. Users expressed satisfaction with the platform as an effective promotional tool, but also identified several obstacles that needed to be overcome. This research provides insight into the potential and constraints of WhatsApp Business as an extracurricular promotional tool in the post-pandemic era, providing a basis for developing more effective promotional strategies in educational environments.*

**Keywords:** User Satisfaction Analysis, Whatsapp Business Application, Social Media Promotion, Extracurricular, DeLone & McLean Success Model.

## 1. Pendahuluan

Sejak ditetapkannya COVID-19 sebagai virus yang menyebabkan pandemi, sekolah diseluruh dunia dilaksanakan secara daring atau *e-learning*. Hal ini membuat seluruh kegiatan pelajar berubah menyesuaikan dengan keadaan pandemi hingga era *new-normal* banyak efek jangka panjang yang masih diterapkan (Ng, Cosma, Svacina, Boniel-Nissim, & Badura, 2021). Indonesia ditetapkan sebagai salahsatu negara yang sudah menerapkan kebiasaan baru (*new-normal*) sejalan dengan arahan Presiden (Sparrow, Dartanto, & Hartwig, 2020). Era *new-normal* atau kebiasaan baru yang saat ini tengah berlangsung di Indonesia membuat seluruh kegiatan masih banyak yang diberlakukan secara *hybrid* yang menunjukkan penggunaan internet masih tetap jadi prioritas (Nafisah, Setyowati, Banowati, & Priyanto, 2020). Internet dalam pekerjaan, pemenuhan kebutuhab atau dalam pendidikan. Penggunaan internet dalam pendidikan cukup bervariasi dan sangat membantu pelajar dalam mencari dan mendapatkan materi pembelajaran atau tentang lingkungan pendidikan itu sendiri selama masa pandemi sampai *new-normal*, sehingga pemanfaatan internet dalam pendidikan dapat membantu efisiensi dan efektivitas dalam pembelajaran dan membuka cakrawala siswa (Safdar, Javed, & Amin, 2020). Salahsatu penggunaannya dalam pendidikan juga adalah melalui media sosial seperti untuk pembelajaran, pengembangan profesional pengajar, komunikasi beasiswa sampai pengenalan organisasi dalam siswa atau ekstrakurikuler (Greenhow, Galvin, & Willet, 2019).

Pendidikan di era digital telah mengalami transformasi yang signifikan, terutama dengan munculnya berbagai aplikasi dan platform komunikasi online. Salah satu platform yang telah populer adalah WhatsApp Business, yang telah digunakan oleh banyak bisnis untuk berkomunikasi dengan pelanggan mereka. Namun, penggunaan WhatsApp Business dalam konteks pendidikan masih relatif baru dan belum banyak dieksplorasi (Astini, 2020) (Pondaag, Katuuk, Rotty, Lengkong, & Rawung, 2021).

Seperti yang telah dilakukan di SMK AL Falah Tanjungjaya, salahsatu sekolah yang berlokasi di Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat yang menerapkan sosial media dalam lingkungan pendidikannya terutama dalam pengenalan organisasi siswa atau

ekstrakurikuler kepada siswa-siswi barunya selama masa pandemi hingga *new-normal* ini. Media sosial yang digunakan adalah aplikasi chat besutan Meta yaitu *Whatsapp Business*. *Whatsapp Business* ini merupakan salahsatu media sosial yang diluncurkan sebagai pelengkap aplikasi whatsapp pribadi yang lebih intens pada pelaku bisnis dalam melakukan bisnis dan promosi kepada para pelanggan atau memebnyanya. Seluruh organisasi atau bisa disebut ekstrakurikuler divisi humas dan media sosial di sekolah ini menggunakan *Whatsapp Business* untuk berkomunikasi dengan keanggotaan/calon anggota. Namun, ada beberapa hal yang menjadi polemik dalam penggunaan aplikasi *Whatsapp Business* ini disamping peluncuran aplikasi yang masih baru dan belum dikenal publik secara luas di Indonesia, khususnya di lingkungan SMK AL Falah Tanjungjaya.

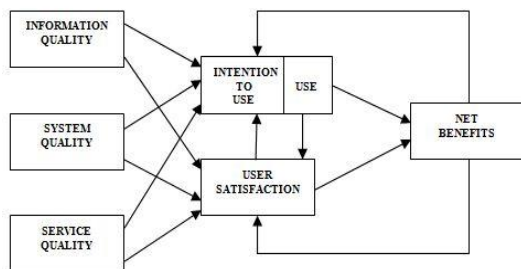
Pada penelitian akan menguji tingkat kepuasan siswa-siswi anggota ekstrakurikuler yang menggunakan secara langsung *whatsapp business* untuk media promosi dan berinteraksi dengan calon anggota baru maupun semua anggota selama orientasi siswa di masa *new-normal*. Penulis membatasi hanya pengguna *Whatsapp Business* saja guna menjaga fokus penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan metode Model Sukses DeLone & McLean. Metode ini dipilih karena pengujian terhadap kepuasan pengguna yang berdasarkan nilai-nilai dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan juga nilai kualitas layanan (Angelina, Hermawan, & Suroso, 2019). Beberapa model lain tidak memiliki konsep tersebut. Metode TAM tidak dapat menyediakan pengukuran terhadap nilai tingkat kepuasan pengguna pada sistem informasi. Metode ini digunakan untuk menilai sejauh mana minat dan penerimaan terhadap suatu sistem informasi. (Rosmiati, Fandhilah, & Zain, 2022). Sama halnya dengan UTAUT, model ini digunakan untuk menggambarkan perilaku pengguna terhadap objek pada teknologi informasi. (Almaiah, Alamri, & Al-Rahmi, 2019).

## 2. Metode Penelitian

Teknik pengumpulan informasi yang diterapkan adalah melalui pengamatan langsung di SMK AL-Falah Tanjungjaya dengan mengirimkan kuesioner kepada peserta yang akan diwawancarai. Wawancara dengan bagian yang

bertanggung jawab atas kegiatan ekstrakurikuler.

Pendekatan penelitian yang diterapkan dan diaplikasikan pada objek adalah Model DeLone & McLean (Delone & McLean, 2016)(Nugraha, Pebrianto, Utami, Narti, & Nurfalih, 2023) dijelaskan pada Gambar 1. berikut:



Gambar 1. Prinsip Model Sukses DeLone & McLean

Kualitas yang diinginkan dari output suatu sistem informasi memiliki beberapa ciri-ciri (Azzahra & Pratomo, 2020). Misalnya, fleksibilitas dan kemudahan dalam penggunaan sistem, kemudahan dalam belajar dan keandalan suatu sistem, waktu respons, kecanggihan dan fitur intuitif

#### A. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Ciri-ciri hasil yang diharapkan dari sistem (Sari, Sukardi, Tasrif, & Ambiyar, 2020). Contohnya adalah faktor-faktor seperti keterkaitan, dapat dipahami, ketepatan, fleksibilitas, keseluruhan, pemahaman, aktualitas, kecermatan waktu, dan utilitas.

#### B. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Pengguna sistem mutu mendapatkan bantuan dari organisasi sistem informasi dan tenaga ahli IT (Fahirah, Luna Eka Puterri, & Dewi Arnesia, 2020). Sebagai contoh, hal-hal yang perlu dipertimbangkan adalah tanggapan, ketepatan, kepercayaan, kualifikasi teknis, dan empat anggota tim teknologi informasi.

#### C. Kegunaan (*Use*)

Pemanfaatan sistem informasi oleh pengguna dan pelanggan, baik dalam tingkat dan metode yang digunakan (Karya & Saputri, 2020). Sebagai contoh, beberapa hal yang dapat dipertimbangkan adalah total penggunaan, seberapa sering digunakan, bagaimana digunakan, sejauh mana cocok digunakan, tingkat penggunaan, dan tujuan penggunaan.

#### D. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna terhadap pelaporan, sistem dan layanan dukungan

dievaluasi (Utomo, Titisari, & Wijayanti, 2020).

#### E. *Net Impact*

Seberapa besar kontribusi atau tidak ada kontribusi dari sistem informasi terhadap eksternal. Misalnya : peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan produktivitas, efisiensi pasar, kesejahteraan konsumen, dan pembangunan ekonomi.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Studi ini adalah sebuah analisis linier berganda. Dalam penelitian ini, digunakan instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari 18 pertanyaan. Penelitian ini melibatkan 260 responden yang terdiri dari 13 ekstrakurikuler yang ada di SMK AL Falah Tanjungjaya. Dalam penelitian ini, Tabel 1 dibawah ini memperlihatkan ciri-ciri dari para responden

Tabel 1. Ciri Responden Berdasarkan Jenis Ekstrakurikuler

Nama Ekstrakurikuler	Freq	Presentase (%)
OSIS	20	7,7
PRAMUKA	20	7,7
PASKIBRA	20	7,7
English Club	20	7,7
PKS	20	7,7
Perisai Diri	20	7,7
Math Club	20	7,7
IT Club	20	7,7
Rohis	20	7,7
Volley Ball Club	20	7,7
Futsal Club	20	7,7
PMR	20	7,7
Art Club	20	7,7
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>

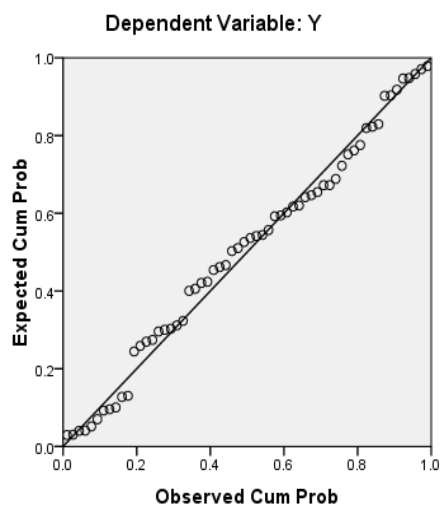
Berdasarkan informasi dalam Tabel 1, terlihat bahwa dari total 260 responden, terdapat 20 siswa yang merupakan anggota ekstrakurikuler OSIS (7,7%) , PRAMUKA sebanyak 20 siswa (7,7%), PASKIBRA 20 siswa (7,7%), English Club 20 siswa (7,7%), PKS 20 siswa (7,7%), Perisai Diri 20 siswa (7,7%), Math Club sebanyak 20 siswa (7,7%), IT Club 20 siswa (7,7%), Rosis 20 siswa (7,7%), Volley Ball Club 20 siswa (7,7%), Futsal Club 20 siswa (7,7%), PMR 20 siswa (7,7%), dan Art Club sebanyak 20 siswa (7,7%).

#### 3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memverifikasi apakah nilai residual yang

dihasilkan dari data tersebut terdistribusi secara normal atau tidak (Priyanto, 2022) (Sungkono, 2019). Pada penelitian ini, dilakukan dua metode untuk analisis data. Metode pertama adalah dengan menggunakan grafik P-plot, seperti yang terlihat pada Gambar 2. Sementara itu, metode kedua adalah dengan melakukan uji one sample Kolmogorov, sebagaimana tertera dalam Tabel 2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. P-plot

Variabel terikat dalam Gambar 2. adalah kepuasan pengguna (Y), yang dipengaruhi oleh tiga variabel bebas (X1, X2, dan X3) yang mencakup kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, nilai residual yang normal dapat diperoleh dengan melihat bahwa titik-titik tersebut sebar di sekitar garis dan mengikuti pola diagonal.

Kemudian, Uji One Sample Kolmogorov Smirnov dimanfaatkan untuk mencari tahu jenis distribusi data yang ada. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti distribusi normal, poisson, uniform, atau exponential. Dalam

pengujian kali ini, kita bermaksud untuk memeriksa apakah distribusi data residual tergolong normal atau tidak. Dikatakan bahwa suatu residual memiliki distribusi normal ketika nilai yang dihasilkan dari proses pengolahan menunjukkan probabilitas lebih dari 0,05. Tabel 2 menunjukkan hasil pengujian normalitas dengan menggunakan metode uji one sample kolmogorov Smirnov.

Tabel 2. Hasil Pengujian Normalitas Residual One-sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Predicted Value
N	60
Normal Parametersa.	16.1166667
	1.67280190
Most Extreme Differences	.083
	.066
	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z	.499
Asymp.Sig. (2-tailed)	.964

Menurut data yang tertera di Tabel 2. Semua pengetahuan yang ada saat ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi (Asymp. n Angka SIG) adalah 0,964. Jika nilai signifikansi ini melebihi 0,05 ( $0,964 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut memiliki distribusi normal..

### 3.2. Uji multikolinieritas

Tujuan dari pengujian multikolinieritas adalah untuk menilai apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan multikolinieritas antara variabel bebas. Jika terdeteksi multikolinieritas, langkah yang perlu diambil adalah menghilangkan atau mengeliminasi salah satu variabel dalam persamaan (Misrawati & Suryana, 2021). Tabel 3 di bawah menunjukkan hasil dari pengujian multikolinieritas dalam penelitian ini data olahan menggunakan SPSS 16.0

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi *Multikolinieritas Coeffivirnts*

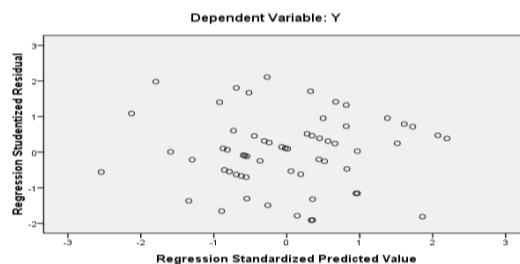
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Colinearity Statistics	
	B	Std.Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Cons)	6.095	2.424		2.515	0.15		
X1	.142	.124	.157	1.145	.257	.712	1.404
X2	.181	.112	.224	1.607	.114	.686	1.458
X3	.296	.177	.237	1.673	.100	.663	1.508

Dari informasi yang tertera pada Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa nilai toleransi untuk ketiga variabel lebih tinggi dari 0,01. Angka-angka tersebut termasuk 0,712, 0,686, dan 0,663, yang semuanya melebihi 0,01. Selain itu, nilai VIF untuk ketiga variabel juga tidak melebihi 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan linier langsung antara ketiga variabel independen ini. Sebagai hasilnya, model regresi ini

dianggap baik karena tidak ada korelasi yang sempurna antara variabel independent.

### 3.3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas (R, Hadijati, & Switrayni, 2019) dilakukan untuk mengetahui jika ada perbedaan pada variansi dari error yang didapat dalam penelitian ini. Lebih detail dijelaskan pada informasi Gambar 3 grafik heteroskedastisitas berikut:



Gambar 3. Grafik Heteroskedastisitas

Grafik yang terlihat dalam Gambar 3 tidak memiliki pola yang konsisten karena titik-titiknya tersebar secara luas. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa tidak ada kejadian heteroskedastisitas dalam model regresi pada studi ini.

### 3.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian regresi linier berganda (Padilah & Adam, 2019) mengakomodir tingkat dampak yang diberikan oleh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat, serta digunakan untuk memprediksi nilai variabel terikat berdasarkan variabel

bebas. Dalam pemodelan regresi linier berganda, beberapa kriteria yang harus dipenuhi sangatlah penting. Beberapa asumsi yang disajikan meliputi pola distribusi yang mengikuti distribusi normal pada sisa, tidak ada hubungan linear antara variabel bebas, ketidakteraturan dalam variasi pada sisa, dan tidak ada ketergantungan dalam model regresi. Semua hal itu sudah berhasil dicapai dalam diskusi sebelumnya. Tabel 4 menampilkan hasil prediksi model regresi linier berganda yang dihasilkan oleh perangkat lunak SPSS 16.0.

Tabel 4. Hasil Prediksi Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Colinearity Statistics	
	B	Std.Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Cons)	9.207	1.569		5.866	000		
X1	.100	.087	.154	1.153	.254	.673	1.486
X2	.145	.072	.270	2.015	.049	.672	1.487
X3	.222	.113	.268	1.970	.054	.653	1.532

### 3.5. Uji Hipotesis

#### 3.5.1. Uji t (Parsial)

Uji t dan uji koefisien regresi parsial berguna dalam menghasilkan informasi mengenai dampak yang signifikan dari variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Di bawah ini terdapat prinsip-prinsip kunci yang menjadi landasan dalam mengambil keputusan:

1. Apabila nilai probabilitas kurang dari 0,05 atau nilai thitung lebih besar dari pada nilai ttabel, maka variabel X secara terpisah memberikan pengaruh positif pada variabel Y

2. Tapi apabila nilai probabilitas lebih besar dari nilai 0,05 atau nilai thitung lebih kecil dari nilai ttabel yang dihasilkan, maka variabel X secara individu dikatakan tidak memberikan pengaruh positif pada variabel Y

Pengujian dilakukan menggunakan nilai signifikansi 0,05 dengan 2 sisi. Dilihat dari prinsip nilai signifikansi, pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dikatakan  $H_0$  diterima, namun apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dikatakan  $H_0$  tidak diterima. Hasil pengujian nilai regresi secara parsial dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Pengujian t Hitung

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (Constant)	9.207	1.569		5.866	.000
X1	.100	.087	.154	1.153	.254
X2	.145	.072	.270	2.015	.049
X3	.222	.113	.268	1.970	.054

Berdasarkan hasil analisis data di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi pada variabel X1 (kualitas informasi) adalah 0,254 yang lebih besar dari level signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Selanjutnya, dapat dinyatakan bahwa nilai signifikansi pada variabel X2 (kualitas sistem) adalah 0,049 yang mendekati 0,05, sehingga kita dapat menerima hipotesis nol ( $H_0$ ). Dengan kata lain, dapat dinyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak

dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan.

#### 3.5.2. Uji f

Uji F dan uji koefisien regresi keduanya digunakan untuk memeriksa apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan pada variabel dependen. Penelitian dilakukan untuk menguji apakah variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan pengguna. Pengujian ini memanfaatkan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hasil tersebut diperlihatkan di dalam Tabel 6.

Tabel 6. Pengujian f Hitung

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	79.236	3	26.412	8.959	.000 <sup>a</sup>
Residual	165.098	56	2.948		
Total	244.333	59			

Perumusan hipotesis :

$H_0$ : Kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas

sistem, dan kualitas layanan secara bersama-sama

Ha: Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara bersama-sama

- 1) Menghitung nilai F  
Didapatkan nilai F hitung sebesar 8,959 dari hasil pengolahan data
- 2) Menghitung nilai F tabel  
F tabel dihasilkan dari tabel statistik pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1) = 3, dan df 2 (n-k-1) atau  $60-3-1 = 56$  (n merupakan jumlah data, dan k merupakan jumlah variabel independen), hasil yang didapat adalah F tabel sebesar 4,01
- 3) Karakteristik pengujian  
Apabila F hitung  $\leq$  F tabel dikatakan Ho diterima, namun apabila F hitung  $>$  F tabel dikatakan Ho ditolak
- 4) Kesimpulan  
Ho dikatakan ditolak, hal ini disebabkan oleh F hitung  $>$  F tabel ( $8,959 > 4,01$ ). Maka dari itu disimpulkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna secara Bersama-sama.

#### 4. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas informasi pada aplikasi WhatsApp Business sebagai media promosi ekstrakurikuler di SMK AL Falah Tanjungjaya terbukti masih rendah. Analisis deskriptif menunjukkan kualitas informasi yang cukup baik, namun, uji hipotesis menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem aplikasi WhatsApp Business memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Aspek-aspek seperti ketersediaan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas sistem, kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecanggihan teknologi baru, dan keamanan sistem informasi berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Kualitas layanan pada WhatsApp Business belum memberikan kepuasan pengguna. Meskipun deskriptif menunjukkan kualitas layanan yang cukup baik, uji hipotesis menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Secara bersama-sama, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Korelasi antara variabel independen dan

variabel dependen menunjukkan hubungan yang kuat, dengan tingkat hubungan sebesar 32,4%. Implikasinya penting untuk meningkatkan kualitas informasi WhatsApp Business agar dapat lebih baik memenuhi kebutuhan pengguna. Fokus perbaikan juga perlu diarahkan pada kualitas layanan, khususnya dalam hal ketersediaan layanan akses 24 jam, layanan konsumen online, dan kemampuan sistem melacak kesalahan dan perbaikan. Peningkatan kualitas sistem tetap menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan WhatsApp Business sebagai media promosi ekstrakurikuler di SMK AL Falah Tanjungjaya

#### Referensi

- Almaiah, M. A., Alamri, M. M., & Al-Rahmi, W. (2019). Applying the UTAUT Model to Explain the Students' Acceptance of Mobile Learning System in Higher Education. *IEEE Access*, 7, 174673–174686. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2957206>
- Angelina, R. J., Hermawan, A., & Suroso, A. I. (2019). Analyzing E-Commerce Success using DeLone & McLean Model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(2), 156. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.2.156-162>
- Astini, N. K. S. (2020). Tantangan Dan Peluang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pembelajaran Online Masa Covid-19. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(2), 241–255.
- Azzahra, Z., & Pratomo, D. (2020). Analysis Of The Effect Of System Quality, Information Quality And Service Quality On User Satisfaction Information Payment Accounting Information System Using Delone & Mclean Methods (Case Study of Go-Pay Payment Services in the Go-Jek Application). *E-Proceeding of Management*, 7(2), 2817–2821.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information Systems Success Measurement. Information Systems Success Measurement. Now Foundations and Trends.* <https://doi.org/10.1561/2900000005>

- Fahirah, Luna Eka Puterri, S., & Dewi Arnesia, P. (2020). Analisis Google Classroom Sebagai Sistem Pembelajaran Jarak Jauh Saat Pandemi Covid-19 Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi STI&K (SeNTIK)*, 4(September), 57–64.
- Greenhow, C., Galvin, S. M., & Willet, K. B. S. (2019). What Should Be the Role of Social Media in Education? *Policy Insights from the Behavioral and Brain Sciences*, 6(2), 178–185. <https://doi.org/10.1177/2372732219865290>
- Karya, D. F., & Saputri, A. N. I. (2020). Pengaruh Model Delone & Mclean Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pengguna Aplikasi Ovo Di Surabaya. *Prosiding National Conference for Ummah (NCU) 2020*, 1(1).
- Misrawati, & Suryana, D. (2021). Bahan Ajar Matematika Berbasis Model Pembelajaran Tematik terhadap Kemampuan Berhitung Anak Usia Dini. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(1), 298–306. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i1.1249>
- Nafisah, D., Setyowati, D. L., Banowati, E., & Priyanto, A. S. (2020). Pendidikan Berbasis Ekopedagogik Dalam Pembelajaran IPS Di Era New Normal. *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana UNNES*, 3(1), 390–397. Retrieved from <https://proceeding.unnes.ac.id/index.php/snpasca/article/download/568/487>
- Ng, K., Cosma, A., Svacina, K., Boniel-Nissim, M., & Badura, P. (2021). Czech adolescents' remote school and health experiences during the spring 2020 COVID-19 lockdown. *Preventive Medicine Reports*, 22(April), 101386. <https://doi.org/10.1016/j.pmedr.2021.101386>
- Nugraha, S. N., Pebrianto, R., Utami, D. Y., Narti, N., & Nurfalah, R. (2023). The role of transformational leadership as a mediating variable in DeLone & McLean information system model (Case study: Online learning usage Universities in Indonesia). *AIP Conference Proceedings : 2nd International Conference on Advanced Information Scientific Development (ICAISD) 2021*, 2714(1), 020013.
- Padilah, T. N., & Adam, R. I. (2019). Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang. *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika*, 5(2), 117. <https://doi.org/10.24853/fbc.5.2.117-128>
- Pondaag, M., Katuuk, D. A., Rotty, V. N. J., Lengkong, J. S. ., & Rawung, R. K. S. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Online di Masa Pandemic Covid-19 Tantangan Atau Peluang? *Media Manajemen Pendidikan*, 4(1), 160–171. <https://doi.org/10.30738/mmp.v4i1.10130>
- Priyanto, D. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan SPSS Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews*. (T. A. Prabawati, Ed.). Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- R, A. S., Hadijati, M., & Switrayni, N. W. (2019). Analisis Masalah Heteroskedastisitas Menggunakan Generalized Least Square dalam Analisis Regresi. *Eigen Mathematics Journal*, 02(02), 61–72. <https://doi.org/10.29303/emj.v1i2.43>
- Rosmiati, M., Fandhilah, & Zain, L. (2022). Analisis Penerimaan Aplikasi Shopee Pada Generasi Milenial Dengan Technology Acceptance Model. *SATIN –Sains Dan Teknologi Informasi*, 8(1), 82–91. <https://doi.org/10.33372/stn.v8i1.832>
- Safdar, G., Javed, M. N., & Amin, S. (2020). Use of Internet for Education Learning among Female University Students of Punjab, Pakistan. *Universal Journal of Educational Research*, 8(8), 3371–3380. <https://doi.org/10.13189/ujer.2020.080809>
- Sari, E. P., Sukardi, Tasrif, E., & Ambiyar. (2020). Optimalisasi Penggunaan E-learning dengan Model Delone dan McClean. *Journal of Education Technology*, 4(2), 141. <https://doi.org/10.23887/jet.v4i2.24819>
- Sparrow, R., Dartanto, T., & Hartwig, R. (2020). Indonesia Under the New Normal: Challenges and the Way Ahead. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 56(3), 269–299. <https://doi.org/10.1080/00074918.2020.1854079>



- Sungkono, Y. (2019). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Parameter*, 4(1). <https://doi.org/10.37751/parameter.v4i1.31>
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>