

## Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model DeLone Dan McLean

Bambang Sukajie<sup>1</sup>, Fajar Aziz Laksono<sup>2</sup>, Ade Mubarok<sup>3</sup>, Sari Susanti<sup>4</sup>, Adang Kurniawan<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas BSI

e-mail: <sup>1</sup>b\_s\_ajie@yahoo.com, <sup>2</sup>fajarazizlaksono@gmail.com, <sup>3</sup>job.dosen@gmail.com, <sup>4</sup>sari.srq@bsi.ac.id, Adang@univbsi.ac.id

### Abstrak

*Youtube* adalah situs web untuk menonton dan berbagi macam-macam video, dengan banyak pengguna di semua negara yang setia untuk mengakses situs *Youtube*. *Youtube* semakin berkembang dari segi pengguna, fasilitas, fungsionalitas dan konten. *Youtube* tidak hanya menyediakan video untuk hiburan tapi banyak pengguna juga membuat konten edukasi untuk membantu belajar pengguna lainnya. Edukasi adalah kegiatan oleh pengguna untuk melakukan proses pembelajaran atau mengajar yang bertujuan untuk menambah, mengembangkan atau memberikan pengetahuan, keterampilan, potensi dan lain sebagainya. Dan banyak orang di dunia menggunkan *Youtube* sebagai media edukasi mereka. Model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model kesuksesan *DeLone* dan *McLean*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dari pengguna *Youtube* di Indonesia yang menggunakan *Youtube* sebagai media edukasi, dan ditentukan 100 orang sebagai sampel penelitian. Dari hasil analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan hanya variabel kualitas sistem yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan pengaruh (koefisien determinasi) sebesar 70.9% dan nilai korelasi (*R*) yaitu sebesar 0,842 yang dikategorikan sangat kuat.

**Kata Kunci:** Model *Success Delone dan Mclean*, Media Edukasi, *Youtube*, Kepuasan Pengguna

### Abstract

*Youtube* is a website to enjoying and sharing various kinds of videos, with many users in all countries who are loyal to visiting the *Youtube* site. *Youtube* is increasingly developing in terms of users, facilities, functionality and contents. *Youtube* doesn't only provide some videos for entertainment purpose but many users also create educational contents to help other users learn. Education is an activity of user to carry out a learning and teaching process that aims to gain, develop or provide knowledge, skills, potential and so on. And many people in the world use *Youtube* as their educational media. The model used in this study is a model of *DeLone* and *McLean's* success. The purpose of this study is to study and explain the information quality, system quality, service quality to user satisfaction from *Youtube* users in Indonesia who use *Youtube* as a media of education, and binding 100 people as research samples. From the results of multiple linear regression analysis it can be concluded that the variable information quality and service quality do not have a effect on user satisfaction, and only variable system quality that leads positively to user satisfaction (*user satisfaction*) with influence (coefficient of determination) of 70.9% and coefficient value (*R*) that is equal to 0.842 which is categorized as very strong.

**Keywords:** *Delone and McLean IS Success Model*, Education Media, *Youtube*, User Satisfaction

## 1. Pendahuluan

Youtube merupakan sebuah situ dimana banyak orang yang mengunggah banyak macam video, dari banyaknya pengguna, ada beberapa pengguna atau *channel* yang menggunakan Youtube sebagai sarana pendidikan. Hingga sekarang Youtube menjadi salah satu media edukasi yang diharapkan untuk dapat meningkatkan pendidikan pengguna Youtube (Lestari, 2016, p. 608).

Pendidikan adalah kunci untuk setiap umat manusia untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan dan ketrampilan (Ulum, Paredede, Wijaya, Pd, & Pendidikan, 2019, p. 21). Pendidikan tidak dianggap remeh oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat dalam menggunakan Youtube untuk pendidikan dan pengetahuan mereka penelitian ini menggunakan *model Success DeLone & McLean*.

Dipilihnya model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean karena merupakan model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah Sistem Informasi. Dengan menawarkan penjabaran yang lengkap, dan konseptual dari *complex-independent* efektifitas yang saling berkaitan pada sebuah sistem informasi (Hermanto, Rahmat, & Riyanto, 2018, p. 45).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Anwar (2015) memberikan hasil data yang signifikan bahwa kualitas informasi memiliki nilai yang paling tinggi untuk mempengaruhi kepuasan pemakai, kualitas sistem paling tinggi mempengaruhi dampak individu dan dampak individu paling tinggi mempengaruhi dampak organisasi (Anwar, 2015, p. 480). Bahkan dalam penelitian N. Hermanto et al (2018) memiliki hasil yang sama dengan nilai tertinggi pada kualitas informasi, dan diikuti oleh nilai kualitas sistem, dan kualitas layanan (Hermanto et al., 2018, p. 50). Tapi dalam penelitian A. Fuad dan E. Harisun (2019) memiliki hasil yang berbeda dan menyatakan bahwa Kualitas pelayanan memiliki nilai tertinggi, diikuti dengan Kualitas informasi dan Kualitas sistem (Fuad & Harisun, 2019, p. 4).

## 2. Metode Penelitian

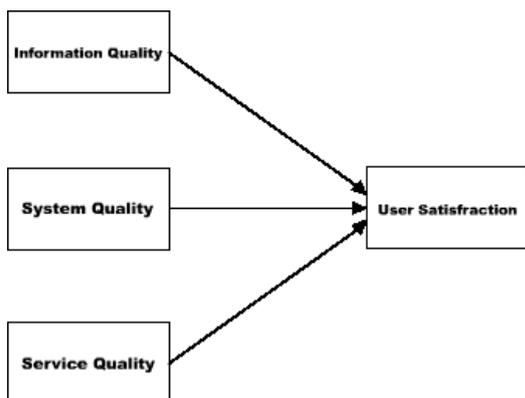
Metode pengumpulan data yang penulis gunakan untuk pengumpulan data meliputi tiga metode, diantaranya :

1. Observasi: Merupakan metode observasi yang dilakukan dengan cara pengamatan dan analisis langsung terhadap masyarakat. Hasil dari observasi akan digunakan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dan mendapatkan kebutuhan data tambahan untuk bahan penelitian (Madeira, 2017, p. 3).
2. Wawancara: Pada teknik ini diajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada masyarakat (Fridayanthie, Azis, & Kusumaningrum, 2018, p. 124)
3. Studi Pustaka: Teknik ini dilakukan untuk mengunpulkan informasi sebanyak mungkin yang dibutuhkan dengan cara membaca, mempelajari dan mencari informasi melalui beberapa buku dan internet yang berhubungan dengan masalah pokok penulisan ini (Rozanda & Wahyuningsih, 2017, p. 316).

Penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini, guna menjaga kefokusan pada penelitian agar kualitas penelitian terjaga dan terarah, sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada penduduk masyarakat yang menggunakan teknologi Youtube di aktivitas kesehariannya.
2. Penelitian ini menggunakan model Sukses DeLone dan Mclean untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi berdsarkan kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.
3. Metode analisis data yang digunakan yaitu Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda

Rumusan hipotesis yang diuji pada penelitian ini adalah:



H1 : Diduga Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dalam Youtube sebagai media Pendidikan.

H2 : Diduga Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dalam Youtube sebagai media Pendidikan.

H3 : Diduga Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dalam Youtube sebagai media Pendidikan.

H4 : Diduga Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*) dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dalam Youtube sebagai media Pendidikan.

Penggunaan instrument penelitian harus disesuaikan dengan variabel penelitian yang akan diteliti. Agar instrument penelitian dan variabel penelitian sesuai maka ada beberapa jenis instrument yang bisa digunakan dalam penelitian sebagai dasar pemilihan instrument, yaitu kuisiner.

Kuesioner adalah teknik dari pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada banyak responden untuk menjawabnya (Oktofiyani, Nurmalasari, & Anggraeni, 2016, p. 48).

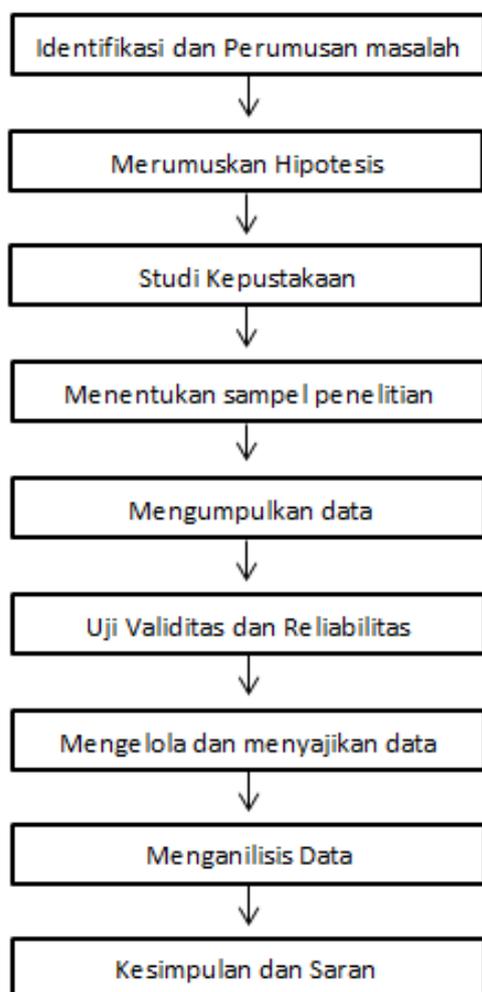
Tabel 1. Pengukur Skala Bertingkat

Skor	Kategori
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Kurang Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Dalam sebuah penelitian hal sangat penting adalah menentukan populasi dan sampel penelitian. Untuk lebih jelasnya berikut ulasan yang dikemukakan beberapa pakar.

1. Populasi : Menurut Sugiyono dalam (Mulyadi & Syafitri, 2019, p. 35) menyatakan bahwa "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan".
2. Sampel : Menurut Suiyono pada (Prastiwi, Astuti, & Harimurti, 2019, p. 93) mendefinisikan bahwa "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi".
3. Sedangkan menurut (Adam, Afifudin, & Junaidi, 2019, p. 67) "Sampel adalah subjek dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subjek ini di ambil karena banyak kasus tidak mungkin kita teliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel".

Tahapan Penelitian yang dilakukan penulis adalah tahapan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk membuat secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Tahapan penelitiannya yaitu:



### 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian merupakan hasil dari perumusan masalah, perumusan hipotesis dan pengumpulan data berdasarkan hasil literature, metode-metode dan analisis data yang dilakukan pada suatu obyek penelitian dengan tujuan mencari titik permasalahan yang diteliti sehingga mencapai sebuah kesimpulan dan pengambilan keputusan yang dapat dibuktikan kebenarannya.

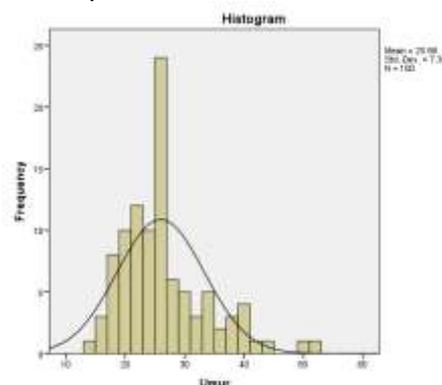
Sebagaimana yang telah disebutkan di bagian sebelumnya bahwa penelitian ini menggunakan metode *survey* yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara *online* yang melibatkan secara langsung terhadap pengguna Youtube sebagai media Edukasi sebanyak 100 kuesioner. Pengumpulan data kuesioner ini dilakukan peneliti kurang lebih selama 3 hari. Berikut gambaran umum secara menyeluruh mengenai hasil pengumpulan data responden yang menjadi subjek

penelitian ini yang terdiri berdasarkan usia. Hasil penelitian dirinci pada tabel berikut ini:

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
<20	22	22%
20-30	57	57%
30-40	17	17%
40-50	3	3%
50-60	1	1%
Total	100	100%

Berikut disajikan Histogram untuk melihat data responden berdasarkan usia.



**Gambar 1 Output Hasil Analisis Frekuensi Berdasarkan Usia**

**Tabel 3 Hasil Skor Kualitas Informasi (Information Quality)**

Variabel	Skor total Variabel	Variabel	Kategori
X1	1949	Kualitas Informasi	Baik

Berdasarkan interval skor di atas, skor total variabel kualitas informasi (*Information Quality*) sebesar 1.949 berdasarkan pada interval 1700 - 2100 Artinya, variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dikategorikan "Baik" Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada Youtube direpson positif dan baik oleh pengguna atau responden Youtube.

**Tabel 3 Hasil Skor Kualitas Sistem (System Quality)**

Variabel	Skor total Variabel	Variabel	Kategori
X2	2751	Kualitas Sistem	Baik

Berdasarkan interval skor di atas, skor total variabel kualitas sistem (*System Quality*) sebesar 2.751 berdasarkan pada interval 2380 - 2940 Artinya, variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dikategorikan "Baik" Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) pada Youtube direpson positif dan baik oleh pengguna atau responden Youtube.

**Tabel 4 Hasil Skor Kualitas Layanan (Service Quality)**

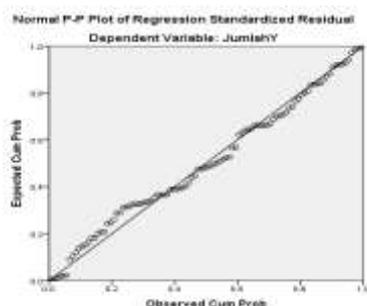
Variabel	Skor total Variabel	Variabel	Kategori
X3	1209	Service Sistem	Baik

Berdasarkan interval skor di atas, skor total variabel kualitas sistem (*Service Quality*) sebesar 1.209 berdasarkan pada interval 1020 - 1260 Artinya, variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dikategorikan "Baik" Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) pada Youtube direpson positif dan baik oleh pengguna atau responden Youtube.

**Tabel IV.48 Hasil Skor Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)**

Variabel	Skor total Variabel	Variabel	Kategori
Y	2040	Kepuasan Pengguna	Baik

Berdasarkan interval skor di atas, skor total variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebesar 2.040 berdasarkan pada interval 1700 - 2100 Artinya, variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dikategorikan "Baik" Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada Youtube direpson positif dan baik oleh pengguna atau responden Youtube.



**Gambar IV.6 Grafik Normal P-P Plot**

bahwa kualitas informasi (*information quality*) secara parsial tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna,

kualitas system (*system quality*) secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna.

kualitas layanan (*service quality*) secara parsial tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa dari ketiga variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan (*service quality*), hanya kualitas sistem yang berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dengan tingkat hubungan  $R^2$  Square = 0,709 atau 70,9%. Dan setelah pengujian hipotesis, dengan melakukan uji F (uji koefisien regresi secara simultan) dengan mendapat hasil bahwa F hitung 77.870 dan F tabel 2,70. Karena F hitung > F tabel (77.870 > 2,70) maka pengujian hipotesis dinyatakan signifikan. Dan korelasi (R) antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,842 artinya hubungan sangat kuat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dalimunthe & Pertiwi, 2018) yang juga menyatakan bahwa faktor kuat yang memengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah kualitas sistem (*system quality*).

Pada bagian ini, dijelaskan hasil penelitian dan pada saat yang sama diberikan pembahasan yang komprehensif. Hasil dapat disajikan dalam angka, grafik, tabel, dan lain-lain yang membuat pembaca memahami dengan mudah. Pada bagian ini ditekankan nilai baru dari penelitian yang memuat inovasi, serta implikasinya. Pembahasan dapat dibuat dalam beberapa sub-bab.

## 4. Kesimpulan

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada pengguna Youtube di Indonesia, mengenai kepuasan pengguna Youtube sebagai media edukasi atau pendidikan dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kualitas Informasi (X1) memiliki

koefisien regresi sebesar 0,051 (bertanda positif) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,499 dengan tingkat signifikansi 0,619 ( $<0,05$ ). Hal ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Informasi (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) tidak dapat diterima.

2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kualitas Sistem (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,637 (bertanda positif) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,362 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ). Hal ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Sistem (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dapat diterima.
3. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kualitas Layanan (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,035 (bertanda positif) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,259 dengan tingkat signifikansi 0,796 ( $<0,05$ ). Hal ini membuktikan bahwa variabel Kualitas Layanan (X3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan demikian hipotesis 3 yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan (X3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) tidak dapat diterima.
4. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), dan Kualitas Layanan (X3) memiliki nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,842 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) artinya antara variabel independen dan dependen dalam penelitian ini memiliki hubungan yang sangat kuat. Dan memiliki nilai  $R^2$  atau koefisien determinasi sebesar 0,709 artinya presentasi sumbangan pengaruh variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini sebesar 70,9% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain. Dan memiliki nilai F hitung sebesar 77.870. Dengan demikian hipotesis 4 yang menyatakan bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*) (X1) dan kualitas pelayanan

(*service quality*) (X3), tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), sedangkan variabel Kualitas Sistem (*system quality*) (X2) secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dapat diterima.

## 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran-saran yang peneliti ajukan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat dikembangkan pada penelitian selanjutnya dengan penambahan jumlah sampel dan memodifikasi indikator.
2. Penelitian ini dapat dikembangkan pada penelitian selanjutnya dengan penambahan jumlah variabel yang akan diuji.
3. Selanjutnya penelitian ini dapat di kembangkan lagi dengan menggunakan model pendekatan selain model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, seperti TAM, UTAUT dan lain sebagainya.
4. Untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan model yang sama yaitu model Delone dan Mclean bisa meneliti obyek yang berbeda, seperti Udem, Blog, Wordpress dan lain sebagainya.

## Referensi

- Adam, S., Afifudin, & Junaidi. (2019). *Pengaruh Bid Price dan Ask Price Terhadap Negatif Harga Pasar Saham Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di BEI 2017)*. 08(05), 66–73.
- Anwar, D. S. (2015). *Pengaruh Pemanfaatan Pembelajaran E-Larning Oleh Mahasiswa Terhadap Prestasi Belajar Dengan D . M IS SUCCESS MODEL ( Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Yang Mengambil Matakuliah PBO JAVA , Pemograman C++, Dan Sistem Basis Data Di STMIK Tasikmalaya )*. 478–483.
- Dalimunthe, N., & Pertiwi, L. (2018). *Analisa Kesuksesan Penerapan SIKAD UIR Dengan Model Delone dan McLean*. 8–9.
- Fridayanthie, E. W., Azis, M. A., & Kusumaningrum, A. (2018). *Rancang Bangun ( Sistem Informasi E-Learning*

- Berbasis Web Pada SMK Daarut.* 6(2), 123–127.
- Fuad, A., & Harisun, E. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIMAK) Di Program Studi Informasi.* 03(1).
- Hermanto, N., Rahmat, N., & Riyanto, D. (2018). *Penerapan Model DeLone And McLean Untuk Mengukur Kesuksesan Penerapan Presensi.* 11(2), 43–53.
- Lestari, R. (2016). Penggunaan Youtube sebagai Media Pembelajaran Bahasa Inggris. *Artikel the Second Progressive and Fun Education Seminar*, 607–612.
- Madeira, C. R. (2017). *Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Web (Studi Kasus : Kecamatan Natarbora Timor-Leste).*
- Mulyadi, D., & Syafitri, A. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Bjb Syariah Cabang Bogor. *Jurnal Ilmiah Binaniaga*, 11(2), 33. <https://doi.org/10.33062/jib.v11i2.265>
- Oktofiyani, R., Nurmalasari, & Anggraeni, W. (2016). *Penerimaan Sistem E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model ( TAM ) Study Kasus Siswa / I Kelas X Di SMU Negeri 92 Jakarta.* (1), 46–53.
- Prastiwi, P. I., Astuti, D. S. P., & Harimurti, F. (2019). *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverages, Sistem Pengendalian Internal, Dan Reputasi Auditor Terhadap Audit Delay Dengan Audit Tenure Sebagai Variabel Moderasi.* 3–4.
- Rozanda, N. E., & Wahyuningsih, R. (2017). *Penerapan Knowledge Transfer Pada E-learning.* 18–19.
- Ulum, B., Paredede, F. P., Wijaya, C., Pd, M., & Pendidikan, M. U. S. (2019). *Manajemen Pendidikan Berasrama Di STAI AS-Sunnah Tanjung Morawa Deli Serdang.* 4(1), 20–30.