

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI FACEBOOK DENGAN METODE DELONE AND MCLEAN
(STUDI KASUS : DESA PERIT KECAMATAN SUNGAI GELAM)**

TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Indah Nawar Sari

8040190127

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA JAMBI**

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
PENGGUNAAN APLIKASI FACEBOOK
DENGAN METODE DELONE AND MCLEAN
(STUDI KASUS : DESA PERIT KECAMATAN
SUNGAI GELAM)**

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Indah Nawar Sari
- b. NIM : 8040190127
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Sinar Harapan/ 19 - 09 – 01
- e. Alamat : Perum. Villa Ratu Mas,
Blok A, No. 08, Talang
Bakung
- f. No. Telepon : 085211265402
- g. Email : indahnawarsari@gmail.com

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

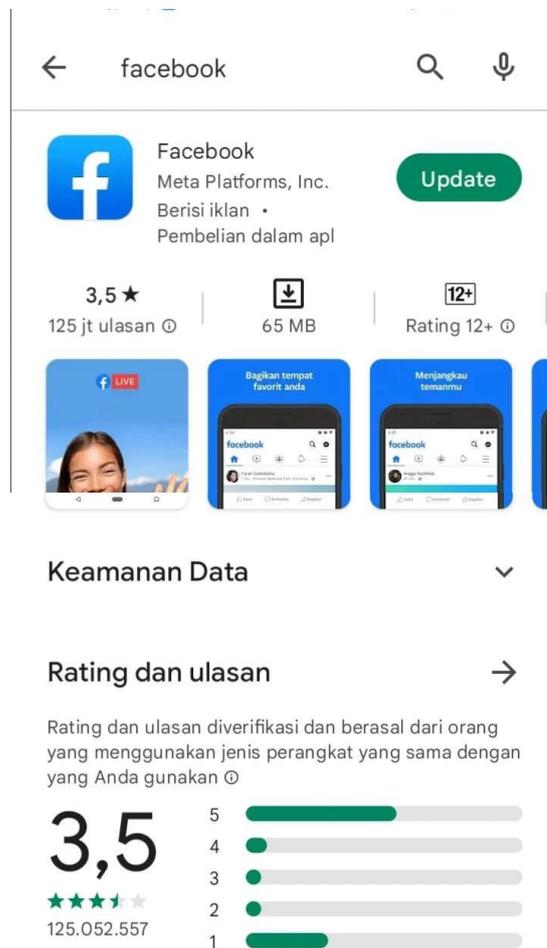
Perkembangan ilmu pengetahuan teknologi di Indonesia terus berkembang. Persaingan semakin ketat dan masyarakat diuntut untuk dapat bersaing dalam menghadapi tantangan di era globalisasi. Dunia internasional akan mengakui kemajuan bangsa apabila sebagian besar masyarakat mampu menguasai, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Teknologi informasi merupakan penyebab perubahan trend yang cepat dan dapat mempengaruhi banyak hal. Internet atau dunia maya merupakan suatu teknologi komputerisasi yang dapat mempertemukan orang secara bersama yang tidak mengenal waktu dan tempat. Pertumbuhan teknologi baru telah mendorong beberapa jalur pemasaran online termasuk komunitas online, e-commerce, sosial media dan lainnya. Sangat penting bagi suatu perusahaan untuk bersaing dengan teknologi baru dan implementasi bentuk-bentuk pemasaran interaktif untuk menemukan target pasar.

Menurut Mayasari Sasmito [1] Facebook adalah sebuah layanan jejaring sosial yang diluncurkan pada bulan Februari 2004. Dimiliki dan dioperasikan oleh Facebook, inc. Facebook didirikan oleh Mark Zuckerberg bersama teman sekamarnya dan sesama mahasiswa Universitas Harvard, Eduardo Saverin, Andrew McCollum, Dustin Moskovitz dan Chris Hughes. Facebook didirikan oleh Mark Zuckerberg bersama teman sekamarnya dan sesama mahasiswa Universitas Harvard, Eduardo Saverin, Andrew McCollum, Dustin Moskovitz dan Chris Hughes.

Facebook dapat digunakan oleh pengguna setiap saat, pengguna dapat mengaksesnya dengan mudah melalui handphone, komputer dan laptop. Jejaring sosial ini merupakan salah satu jenis sosial media yang diminati oleh berbagai kalangan dan dapat membantu pengguna untuk menjalin pertemanan yang sangat luas baik yang dikenal maupun yang tidak dan mereka juga dapat bertukar informasi melalui chatting antara satu sama lain.

Akan tetapi peneliti mendapatkan beberapa kekurangan dari aplikasi Facebook ini setelah melakukan observasi pada kegiatan bersosial media dan review dari pengguna aplikasi Facebook pada *Google Playstore*. Kekurangan yang peneliti dapatkan dari pengguna Facebook seperti saat pengupdatean fiturnya semakin banyak namun kualitasnya semakin menurun dan sering terjadi buffering, walaupun banyak yang memberikan bintang 5, tetapi terlihat beberapa pengguna yang lebih banyak memberikan bintang 1 dibandingkan bintang 2,3, dan 4 seperti yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



**Gambar 1.1 Rating Aplikasi Facebook Tanggal 09 September 2022
Pada Plikasi Google PlayStore**

Mengacu pada uraian masalah yang telah dijelaskan, peneliti merasa perlu dilakukannya analisis mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Facebook. Kesuksesan sebuah system informasi dapat dijelaskan dari berbagai hal, diantaranya kualitas system, kualitas informasi yang diberikan, dan kepuasan pengguna yang menggunakan system informasi tersebut.

Model Delone dan Mclean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti. Model sukses sistem informasi Delone dan Mclean merupakan suatu hubungan ketergantungan antara variabel independen atau variabel bebas dengan dimensi sukses (di sini berperan sebagai variabel dependen). Dimensi sukses ini merupakan variabel terikat karena pengukurannya dapat dilakukan setelah adanya penelitian mengenai aspek-aspek tertentu yang termasuk ke dalam variabel bebas. Maka dari itu peneliti membuat laporan penelitian ini dengan judul ” **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI FACEBOOK DENGAN METODE DELONE AND MCLEAN (STUDI KASUS : DESA PERIT KECAMATAN SUNGAI GELAM)** “

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang di atas, maka masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi Facebook?”

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar ruang lingkup masalah yang akan dijadikan panduan maupun acuan untuk menulis agar tidak mencakup bahan yang terlalu luas, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada penduduk Desa Parit Kecamatan Sungai Gelam.

2. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna Aplikasi Facebook pada penduduk Desa Parit.
3. Sampel pengguna Aplikasi Facebook hanya diambil pada area Desa Parit Kecamatan Sungai Gelam.
4. Tools yang digunakan untuk menganalisa hasil kuesioner adalah SmartPLS (Smart Partial Least Square).
5. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode DeLone and McLean dengan variabel yang digunakan yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*use satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).
6. Analisis menggunakan teori SEM (Structural Equation Modeling)
7. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang dibuat melalui *google form*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Facebook dengan menggunakan metode Delone and Mclean.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Diharapkan dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan Aplikasi Facebook dengan menggunakan metode Delone and Mclean.
2. Diharapkan dapat membantu pihak pencipta Aplikasi Facebook untuk meningkatkan Aplikasi menjadi lebih baik kedepannya.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Analisis

Analisis merupakan sebuah kegiatan untuk meneliti suatu objek tertentu secara sistematis, guna mendapatkan informasi mengenai objek tersebut, yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilih sesuatu untuk di golongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan di tafsirkan maknanya. Sebagai contoh dalam bidang pendidikan.

Menurut Jogiyanto analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu system informasi yang utuh kedalam bagian – bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya [2].

Menurut Kurniawan “analisis atau analysis (analisa) adalah studi tentang bahasa untuk memeriksa secara mendalam struktur bahasa. Analisis bisa di artikan sebagai kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam”[3].

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan dalam proses pengembangan sebuah system sehingga dapat menentukan apakah telah berfungsi sesuai dengan yang telah diharapkan atau tidak.

1.5.2 Kepuasan Pengguna

Dewi Astuti dan Febi Salisah [4] menyatakan bahwa : Kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja produk total sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan, kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

Edi Suwandi et al. [5] menyatakan bahwa : Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah

satu dari tiga tingkat kepuasan kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas, senang atau gembira.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran perasaan senang yang muncul atau kecewa setelah seorang pelanggan membandingkan hasil produk yang dipersepsikan dengan hasil yang diharapkan.

1.5.3 Facebook

Sejarah facebook berawal dari sejarah Facemash sebagai pendahulunya yang dibuka pada tahun 2003. Dikembangkan oleh Mark Zuckerberg yang merancang software untuk website Facemash ketika berada di tahun kedua universitas. Facebook adalah website jaringan sosial dimana para pengguna dapat bergabung dalam komunitas seperti kota, kerja, kampus, dan daerah untuk melakukan koneksi dan berinteraksi dengan orang lain. Dibandingkan website sejenis, facebook memberikan fasilitas yang lengkap seperti halaman profil, album foto dan video, obrolan (chat), catatan, aplikasi halaman, aplikasi bisnis, permainan, dan jaringan [6].

1.5.4 Definisi DeLone and McLean

Teori mengenai kesuksesan sistem informasi dikemukakan oleh DeLone dan McLean pertama kali di tahun 1992. Didorong oleh argumen Keen (1980) tentang kurangnya variabel dependen dalam penelitian sistem informasi, para peneliti mencoba untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung kesuksesan sistem informasi. Untuk mengorganisir banyaknya literatur sekaligus mengintegrasikan berbagai konsep, menemukan dan mempresentasikan sistem klasifikasi yang menyeluruh, DeLone dan McLean memperkenalkan model kesuksesannya yang dikembangkan sesuai tingkat informasi oleh Shannon dan Weaver (1949) bersama ekspansi tingkat efektivitas atau pengaruh yang dikemukakan Mason (1978). [7]

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.2 Alat Dan Bahan Penelitian

1.6.1.1 Alat

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat atau piranti yang dilakukan untuk melakukan pengolahan data atau bahan pada penelitian antara lain :

Perangkat Keras (*Hardware*)

- a. Laptop ACER
- b. Intel® Celeron® 2955U @ 1.40 GHz 1.40 GHz
- c. RAM 2 GB.
- d. Serta beberapa perangkat keras lainnya.

Perangkat Lunak (*Software*)

- a. *Google chrome.*
- b. *Microsoft office word 2010.*
- c. Sistem operasi : windows 10.
- d. Smart PLS
- e. Mendeley
- f. Serta beberapa perangkat lunak lainnya

1.6.2.1 Bahan Penelitian

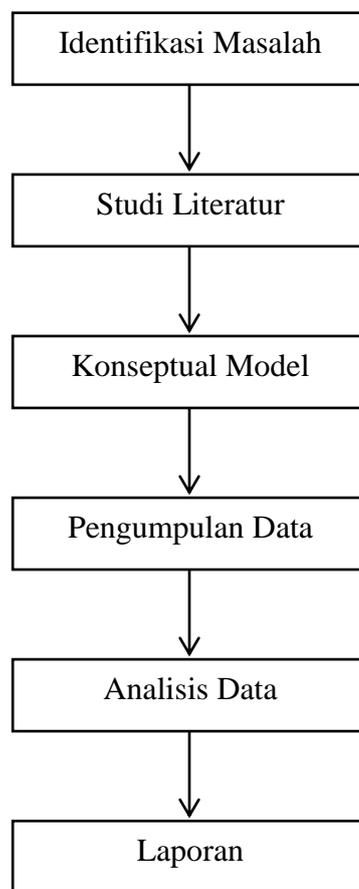
Bahan penelitian yang digunakan penulis yaitu :

- a. Kertas A4.
- b. Data yang diperoleh dari penduduk yang menggunakan Aplikasi Facebook
- c. Literatur-literatur yang berupa landasan teori yang dipegang penulis dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang diperlukan lainnya.

1.6.2 Metode Penelitian

1.6.2.1 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan tahapan-tahapan yang akan dilakukan mulai dari awal penelitian hingga akhir penelitian. Kerangka penelitian menjelaskan tahapan-tahapan dari penelitian yang dibuat agar penelitian ini tidak keluar dari tujuan yang diharapkan penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa langkah yang dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1.2 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian diatas, dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahapan dalam penelitian sebagai berikut :

a. Identifikasi Masalah

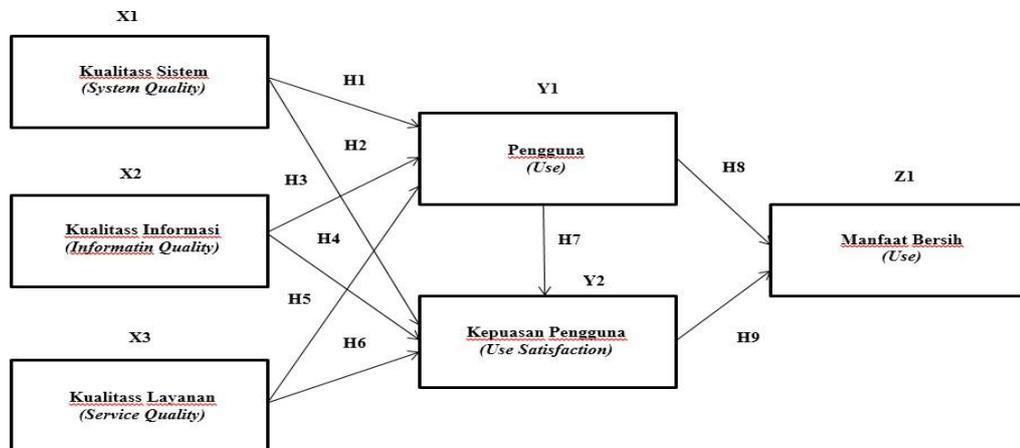
Tahapan identifikasi masalah merupakan sebuah tahapan penting untuk memulai suatu penelitian. Tahapan ini bertujuan untuk memahami permasalahan yang terdapat dalam penelitian. Hal utama yang dilakukan dalam mengidentifikasi penelitian masalah adalah dengan mengidentifikasi Aplikasi Facebook untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi pada Aplikasi tersebut. Tahapan ini merupakan tahapan paling penting dalam penelitian, karena dengan mengidentifikasi masalah akan membantu dalam menentukan alur permasalahan yang lebih jelas.

b. Studi Literatur

Pada Tahapan Studi Literatur ini penulis melakukan penambahan wawasan dengan tujuan dapat mendalami topik yang diangkat dalam penelitian dengan mempelajari dan memahami konsep tentang kepuasan penggunaan Aplikasi Facebook dimana sumber yang digunakan untuk mendalami topik yaitu berasal dari buku referensi, jurnal, dan sumber pendukung dari internet.

c. Konseptual Model

Pada tahapan konseptual model diawali dengan mengidentifikasi tahapan yang diperoleh dari studi literature. Konseptual model dari penelitian ini didapat dari dimensi teori IS Success model DeLone and McLean (2003). Pada penelitian ini tahapan konseptual model diawali dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur kemudian membuat konsep yang dapat menggambarkan faktor yang mempengaruhi layanan yang berdampak pada kepuasan penggunaan Aplikasi Facebook menggunakan *IS SUCCESS MODEL*.



Gambar 1.3 Konseptual Model [8]

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Variabel Bebas (*Independent Variable*) yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*) serta Variabel Terikat (*Dependent Variable*) yaitu Pengguna (*Use*), Kepuasan Pengguna (*Use Behavioral*), Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

d. Konseptual Model

Pengumpulan data merupakan proses dalam melakukan pengumpulan dan pengukuran terhadap informasi yang didapat mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis atau terukur. Pengumpulan data merupakan suatu hal yang sangat penting karena bertujuan untuk mendukung pendeteksian kesalahan dalam proses pengumpulan data.

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berupa penyebaran kuesioner secara online guna memperoleh jawaban responden yang beragam serta dapat menghemat waktu dan biaya. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan metode survei untuk memperoleh opini responden [9].

Responden dalam penelitian ini adalah para penduduk yang menggunakan Aplikasi Facebook dimana dilakukan untuk mengetahui tingkat persepsi dan ekspektasi yang dirasakan para pelajar dengan menggunakan skala likert, dimana responden diminta untuk memilih salah satu dari beberapa jawaban yang telah disediakan.

e. Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap [10].

Pada tahapan analisis data, penulis melakukan penyusunan serta melakukan perhitungan dari hasil kuesioner yang telah di sebarakan sebelumnya. Dari hasil penyusunan serta perhitungan didapatkan hasil nilai yang nantinya akan menghasilkan kesimpulan berupa nilai-nilai yang didapat. Data hasil survei kemudian akan dianalisis dengan menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) melalui *software* SmartPLS.

f. Pembuatan Laporan

Pada tahapan ini merupakan tahapan dalam pembuatan laporan yang akan disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan metode penelitian yang relevan serta terarah. Tahapan pembuatan laporan merupakan tahapan akhir dari sebuah penelitian dimana semua data yang telah didapat serta dianalisis kemudian disusun secara sistematis lalu membuat kesimpulan dari seluruh kegiatan analisis yang dilakukan. Dalam pembuatan laporan sebaiknya menggunakan struktur bahasa yang baik dan memuat apa yang penulis lakukan serta tujuan dari hasil penelitian tersebut, selanjutnya hasil dapat dibuktikan secara ilmiah.

1.6 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Ke-															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Identifikasi Masalah																
2.	Studi Literatur																
3.	Perumusan Masalah																
4.	Pengumpulan Data																
5.	Analisis Data																
6.	Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Sasmito, "Pemanfaatan Media Sosial Facebook Untuk Media Pembelajaran Bahasa Indonesia," vol. 1, no. 2, pp. 1–19, 2013.
- [2] H. Mujiati and Sukadi, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun," *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 9330, no. 2, pp. 1–6, 2016.
- [3] R. Tianingrum and H. N. Sopiany, "Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa SMP pada Materi Bangun Ruang Sisi Datar," *Pros. Semin. Nas. Mat. dan Pendidik. Mat.*, pp. 440–446, 2017.
- [4] D. Astuti and F. N. Salisah, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. Vol.2, no. No.1, Februari 2016, p. hal.44-49, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>
- [5] B. Putro, Samuel, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya," *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2014, [Online]. Available: <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>
- [6] M. Hanafi, "Pengaruh Penggunaan Media Sosial Facebook Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa Fisip Universitas Riau," *Jom Fisip*, vol. 3, no. 2, pp. 1–12, 2016, [Online]. Available: <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/11318>
- [7] L. Hadisi and W. Muna, "Pengelolaan Teknologi Informasi Dalam Menciptakan Model Inovasi Pembelajaran (E-learning)," *J. Al-Ta'dib*, vol.

8, no. 1, pp. 117–140, 2015.

- [8] Selly Marselia, “Analisis kesuksesan,” 2018.
- [9] I. Pujihastuti, “Isti Pujihastuti Abstract,” *J. Agribisnis dan Pengemb. Wil.*, vol. 2, no. 1, pp. 43–56, 2010.
- [10] A. Muhson, “Teknik Analisis Kuantitatif,” *Makal. Tek. Anal. II*, pp. 1–7, 2006.