

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI
DOKU MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL* OLEH DELON
DAN MCLEAN**

PROPOSAL SKRIPSI



Disusun oleh :

Yumika Anastasya

8040190176

Untuk persyaratan penelitian dan penulisan skripsi

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 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Pada Aplikasi DOKU Menggunakan Metode *Is Success Model* Oleh Delon dan McLean.

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama : Yumika Anastasya
- b. Nim : 8040190176
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl Lahir : Jambi, 18-08-2001
- e. Alamat : Jl. Lorong SMP 8 Muaro Jambi, Rt. 37
Perumahan Villa Sentosa Kasang Puduk
- f. No. Hp : 082371814320
- g. Email : yumikaants@gmail.com

Jambi, September 2022

Peneliti,

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan Teknologi mendorong masyarakat untuk melakukan berbagai kegiatan dan bertransaksi secara *online* karena dianggap lebih efisien dari segi waktu dan lebih mudah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi yang semakin maju tersebut sudah mencakup hampir di berbagai bidang, termasuk bidang keuangan. Berbagai perusahaan jasa keuangan semakin gencar menciptakan layanan yang mengedepankan penggunaan teknologi untuk melakukan transaksi, yaitu menggunakan aplikasi dompet digital. Dompet digital sebagai uang yang transaksi pembayarannya dilakukan melalui *smartphone* dan dengan terhubung jaringan internet [1]. Salah satu aplikasi dompet digital yang banyak digunakan saat ini yaitu Aplikasi DOKU.

DOKU berdiri sejak tahun 2007 dan merupakan milik PT Nusa Satu Inti Artha. DOKU merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang bergerak dalam layanan pembayaran elektronik dan manajemen resiko (*risk management*). Diawasi oleh Bank Indonesia, saat ini DOKU sudah memiliki 4 lisensi yakni *e-money*, *e-wallet*, *payment gateway*, dan *remittance*. Selain itu, DOKU juga memberikan berbagai macam pelayanan kepada pengguna, seperti dapat melakukan transfer kepada sesama DOKU dan ke rekening bank, pembayaran semua barang dan jasa, melakukan pembayaran tagihan listrik, air dll, melakukan setor dan tarik tunai, serta beberapa kemudahan lainnya yang dapat meningkatkan kesuksesan aplikasi dalam memenuhi kepuasan pengguna Aplikasi DOKU.

Akan tetapi, dari *feedback* yang didapatkan pada *playstore* dan *AppStore* terdapat beberapa keluhan pengguna yang menyatakan bahwa proses verifikasi akun yang selalu gagal, pengembalian dana yang terlalu berbelit-belit, akun yang diblokir tanpa kejelasan, sulitnya melakukan komplain pada aplikasi, top-up dana yang tidak masuk ke akun, saldo yang sulit di tarik oleh pengguna, biaya transfer yang cukup mahal antar bank, beberapa fitur yang tidak lengkap seperti fitur lupa password tidak ada pada aplikasi DOKU, melakukan pembayaran namun gagal

sedangkan saldo berkurang dan beberapa permasalahan lainnya yang dikeluhkan pengguna, sehingga Aplikasi DOKU memiliki rating yang cukup buruk.

Berdasarkan permasalahan diatas terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi DOKU, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kesuksesan aplikasi dalam memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi DOKU, sehingga dapat mengetahui seberapa sukses pelayanan aplikasi tersebut menggunakan metode *Is Success Model* oleh Delon dan McLean.

Dilihat dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang penulis tuangkan dalam skripsi berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI DOKU MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL* OLEH DELON DAN MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan pada aplikasi DOKU menggunakan metode *Is Success Model* oleh Delon dan McLean?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang, penulis membatasi terhadap masalah yang dibahas yaitu :

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah aplikasi DOKU
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi DOKU
3. Penelitian ini menggunakan metode *Is Success Model* dengan variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sebagai variabel bebas, serta kepuasan pengguna dan hasil bersih sebagai variabel terikat
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi *smartPLS3*
5. Analisis data menggunakan metode SEM (*structural equation modelling*)

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Melakukan analisis kepuasan pengguna untuk mendapatkan hasil bersih terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada aplikasi DOKU dengan metode *Is Success Model*
2. Mengetahui berapa besar pengaruh variabel dependen (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan) terhadap variabel independen (kepuasan pengguna)

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan
2. Bagi pihak DOKU, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi DOKU
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis

1.5 ANALISIS

Menurut Antika et al., [2], ‘‘Analisis sebagai suatu kegiatan yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya’’.

Menurut Syahidin & Adnan [3], ‘‘Analisis adalah sekumpulan kegiatan, aktivitas dan proses yang saling berkaitan untuk memecahkan masalah menjadi lebih detail dan digabungkan kembali lalu ditarik kesimpulan’’.

Dalam artikel Septiani et al., [4], ‘Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil’.

Dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan pemecahan masalah seperti menguraikan, membedakan dan memilih dari unit menjadi yang terkecil untuk kemudian di tarik suatu kesimpulan.

1.6 KEPUASAN PENGGUNA

Menurut Ari & Hanum [5], ‘Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanharapannya’.

Dalam jurnal Utomo et al.,[6], ‘Kepuasan pengguna yaitu, respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi’.

Menurut Saputra & Kurniadi [7], ‘Tingkat kepuasan pengguna suatu sistem dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengembangan sistem itu sendiri, dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang berjalan’.

Dapat disimpulkan kepuasan pengguna merupakan perasaan dan harapan yang dimiliki oleh seseorang saat menggunakan suatu sistem dan bisa dijadikan acuan untuk pengembangan sistem tersebut.

1.7 KUALITAS SISTEM

Dalam artikel Amarin & Wijaksana [8], ‘Kualitas sistem merupakan bagaimana sebuah sistem bekerja secara baik dan maksimal agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan pengguna sistem’.

Menurut Utomo et al.,[6], ‘Kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem itu sendiri yang merupakan kombinasi dari beberapa unsur sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas dan dapat membantu pengambilan keputusan’.

Dalam artikel Rozaq et al., [9], ‘Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai’.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik yang bekerja pada suatu sistem yang dapat bekerja dengan baik agar bisa menghasilkan *output* yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga dapat membantu pengambilan keputusan.

1.8 KUALITAS INFORMASI

Dalam artikel Rozaq et al., [9], ‘’.Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.

Menurut Utomo et al.,[6], ‘’Kualitas informasi adalah karakteristik isi, bentuk, dan waktu yang melekat pada informasi yang memberikan nilai dan manfaat bagi pengguna dan memberi keyakinan kepada pengguna untuk menggunakan informasi tersebut’’.

Dalam artikel Amarin & Wijaksana [8], ‘’Kualitas informasi adalah bagaimana sebuah informasi disajikan secara lengkap dan jelas serta dapat mengedukasi pengguna’’.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan karekteristik dari suatu sistem yang digunakan untuk mengukur kualitas *output* dan di sajikan secara lengkap serta jelas untuk memberi keyakinan kepada pengguna mengenai suatu informasi.

1.9 KUALITAS LAYANAN

Dalam artikel Septiani et al., [4], ‘’Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan’’.

Menurut Utomo et al.,[6], ‘’Kualitas layanan adalah konsep yang mewakili kinerja organisasi yang menawarkan jasa dengan ukuran perbandingan kualitas jasa terhadap tanggapan yang diberikan oleh konsumen’’.

Menurut Amarin & Wijaksana [8], ‘’Kualitas layanan yaitu keseluruhan pendukung yang disampaikan oleh pengembang sistem kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen’’.

Dapat disimpulkan kualitas layanan merupakan kualitas keseluruhan yang mewakili kinerja suatu organisasi mengenai keunggulan yang dimiliki dan bertujuan untuk memenuhi persepsi pengguna mengenai pelayanan yang akan diberikan.

1.10 APLIKASI DOKU

DOKU berdiri sejak tahun 2007 dan merupakan milik PT Nusa Satu Inti Artha. DOKU merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang bergerak dalam layanan pembayaran elektronik dan manajemen resiko (*risk management*). Diawasi oleh Bank Indonesia, saat ini DOKU sudah memiliki 4 lisensi yakni *e-money*, *e-wallet*, *payment gateway*, dan *remittance*. Selain itu, DOKU juga memberikan berbagai macam pelayanan kepada pengguna, seperti dapat melakukan transfer kepada sesama DOKU dan ke rekening bank, pembayaran semua barang dan jasa, melakukan pembayaran tagihan listrik, air dll, melakukan setor dan tarik tunai, serta beberapa kemudahan lainnya yang dapat meningkatkan kesuksesan aplikasi dalam memenuhi kepuasan pengguna Aplikasi DOKU.

1.10.1 Kelebihan dan kelemahan aplikasi DOKU

1. Kelebihan Aplikasi DOKU

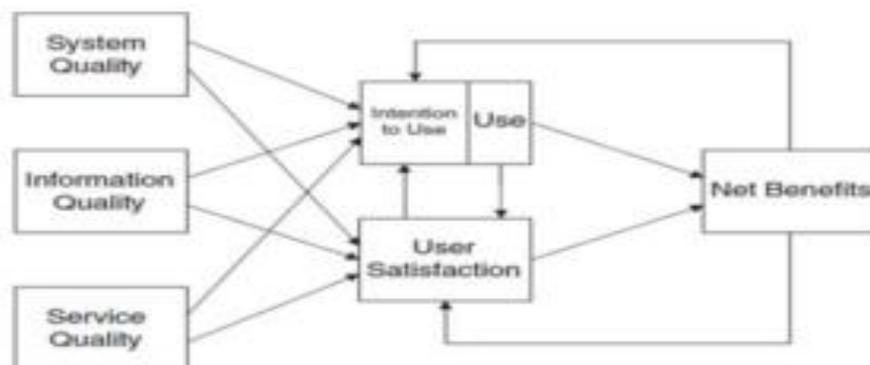
- a. Dapat dipakai untuk keperluan melakukan pembelian barang online sebagai pilihan bila belum mempunyai kartu kredit dan paypal
- b. Dapat dipakai untuk melakukan pembelian pulsa ponsel, data internet, pulsa token listrik PLN, bayar cicilan, tiket pesawat, pembayaran TV Kabel, dll. Cek Merchant Tersedia
- c. Proses Pendaftaran Doku Wallet Gratis / Tanpa Biaya Administrasi
- d. Top Up (Pengisian Saldo) Doku dapat dilaksanakan Melalui Transfer Bank atau Deposit Melalui AlfaMart, DANDAN, dan sejumlah Merchant beda cek di sini
- e. Aplikasi Mudah dipakai Bahkan guna awam sebab menggunakan Bahasa Indonesia
- f. Bisa Tarik Tunai di Gerai AlfaMart dan ATM (Doku = Transfer Bank)
- g. Registrasi dan Verifikasi lumayan menggunakan Identitas Nasional laksana* KTP / SIM
- h. Tersedia dalam Bentuk Aplikasi dan Web

2. Kelemahan Aplikasi DOKU

- a. Aplikasi Doku Wallet tidak jarang Mengalami Gangguan laksana Loading yang lumayan berat kecuali Doku Web (Percobaan pada Xiaomi Redmi Not 4X Ram 3GB dan Rom 16GB)
- b. Aplikasi Doku Terkadang Sering Keluar Sendiri (Percobaan pada Xiaomi Redmi Not 4X Ram 3GB dan Rom 16GB)
- c. Harga Pulsa Doku Wallet Masih Terbilang Cukup Mahal, Karena Harga Belinya Masih Sama laksana* pada Konter-Konter Pulsa yakni Pulsa 10.000 di atas Kisaran 12.000
- d. Top Up Saldo Harus Kelipatan dari 10.000 tidak dapat dimulai dengan 15.000, 25.000 dan semacamnya (Harus kelipatan 10.000)
- e. Saldo Masuk Terhitung lumayan lama perlu waktu hingga 5 - 10 Menit

1.11 IS SUCCESS MODEL

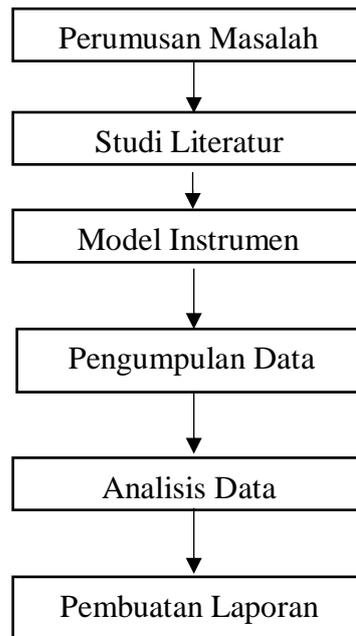
Model kesuksesan sistem informasi Delone and Mclean, diperkenalkan pertama kali oleh William H. Delone dan Ephraim R. Mclean. Penelitian yang telah dilakukan pertama kali tahun 1992 dalam mengidentifikasi faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi. Model Delone and Mclean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi. Model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti. Akhirnya dengan perubahan peran dari sistem informasi selama 10 tahun sejak dikenalkan model Delone and Mclean pertama kali, maka Delone and Mclean pada tahun 2003 memperbaiki dan memutakhirkan modelnya.



Gambar 1.1 Model Delon dan McLean 2003 Setiawan et al., [10]

1.12 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan seperti terlihat pada gambar berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Perumusan Masalah

Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi dan merumuskan masalah dari penelitian yang dilakukan agar penelitian yang dilakukan dapat memberikan solusi atas permasalahan yang ada. Tujuannya untuk dapat merumuskan masalah yang sesuai dengan masalah penelitian yang dilakukan. *Output* nya berupa rumusan masalah dari hasil penelitian yang dilakukan.

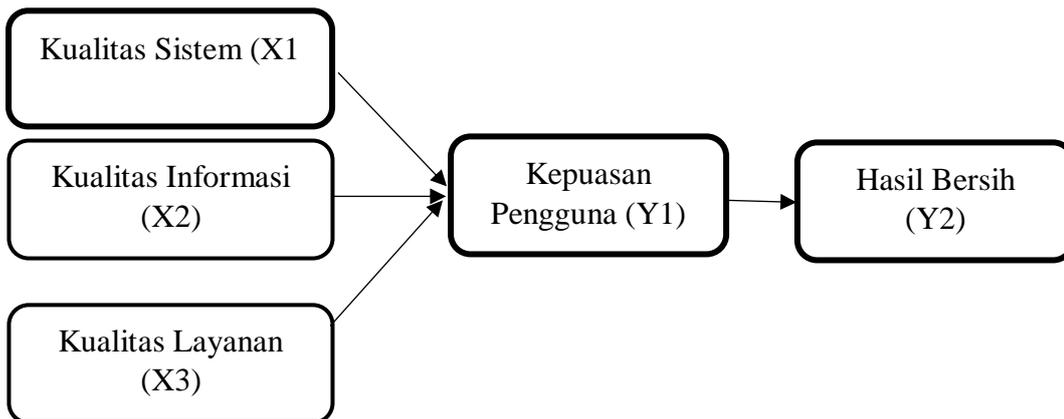
2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku, jurnal, dan internet untuk melengkapi konsep dan teori yang digunakan. Tujuannya agar teori yang dibahas memiliki landasan dan keilmuan

yang ilmiah dari penelitian tersebut. Sehingga dapat mempermudah dalam memahami konsep dan teori yang digunakan dari penelitian yang dibahas.

3. Model Instrumen

Peneliti merumuskan variabel independen dan variabel dependen dengan model pada berikut :



Gambar 1.2 Model Instrumen

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data.

5. Analisis Data

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis guna mengetahui dan mengukur sejauh mana aplikasi DOKU bermanfaat bagi pengguna berdasarkan hasil pengukuran kesuksesan aplikasi tersebut tersebut.

6. Pembuatan Laporan

Tahapan akhir dalam penelitian ini yaitu pembuatan laporan penelitian. Melalui laporan penelitian ini pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian, bagaimana analisis dan pengolahan data dilakukan yang disusun sebagai laporan, dan dapat dijadikan dokumentasi bagi penelitian selanjutnya

