

**ANALISIS KUALITAS APLIKASI REDBUS TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DIKOTA JAMBI METODE
DELONE AND MCLEAN**

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

Muheiru

8040190230

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir Sebagai Akhir
Proses Studi Starata I

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PRPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : ANALISIS KUALITAS APLIKASI REDBUS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DIKOTA JAMBI METODE DELONE AND MCLEAN

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : muheiru
- b. NIM : 8040190230
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Tempat/Tgl.Lahir : jambi, 20,04,2000
- e. Alamat : mayang mangurai villa
kenali permai block B1 no 25
Kecamatan : kota baru
Kelurahan : kenali asam bawah
- f. No. Telepon : 089693058309
- g. Email : muheiru.h@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA / NIM : Muheiru/8040190230

PRODI : SI/ ~~SK/ TI~~ *)

JUDUL : ANALISIS KUALITAS APLIKASI REDBUS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DIKOTA JAMBI METODE DELONE AND MCLEAN

Hasil Evaluasi : Disetujui/Disetujui dengan perbaikan/Ditolak *)

1. Catatan :

Alasan penolakan Proposal tugas akhir

- Proyek tugas akhir tidak relevan dengan Program Studi
- Pernah ada topik sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
-

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Herti Yani, S.KOM, M.S.I

NIK : YDB.11.83.078

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini telah mengubah cara orang belajar dan bekerja. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran bukan lagi merupakan tuntutan melainkan sebuah kebutuhan. Namun demikian tidak semua orang atau institusi tanggap atas kebutuhan. Berbagai kendala dijadikan alasan untuk menolak penggunaan teknologi informasi. Seiring dengan perkembangan Teknologi Informasi yang semakin pesat, kebutuhan akan suatu konsep dan mekanisme belajar mengajar berbasis teknologi informasi menjadi tidak terelakkan lagi.

Pada industri travel yang didukung dengan industri teknologi informasi sangat memberikan banyak manfaat. Bagi masyarakat modern, penggunaan jalur darat seperti bus bukan lagi masalah kemewahan namun sudah menjadi kebutuhan primer. Penjualan tiket bus merupakan salah satu cara yang digunakan oleh penyedia jasa agen tiket untuk mempermudah calon penumpang bus dalam mendapatkan tiket bus. Dulu masyarakat yang ingin membeli tiket bus melalui agen perjalanan ataupun langsung ke loket bus didalam terminal dan hal tersebut dirasa kurang efisien dilakukan pada masa sekarang yang sudah mengenal kemajuan teknologi.

Oleh karena itu, Redbus hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi mengenai harga tiket serta fasilitas untuk pembelian tiket secara *online* dari berbagai travel bus dimana konsumen sudah tidak perlu mengecek harga tiket dari tiap travel bus lewat agen perjalanan, menelpon langsung *customer service* travel bus, atau membuka satu per satu situs dari tiap travel tersebut.

Namun kami menemukan terdapat keluhan di ulasan playstore dari para pengguna Redbus saat menggunakan aplikasi Redbus, antara lain banyak *error* pada sistem, informasi tidak sesuai dengan harga, jam waktu, arah tujuan, jadwal penjemputan tidak sesuai apa yang dipesan oleh penggunanya.

Dari segi kualitas informasi pengguna mengeluh bahwa jadwal keberangkatan diaplikasi tidak sesuai dengan jadwal beberapa agen, titik

penjemputan berbeda dengan dilapangan, dan tidak akurat dalam pemesanan dan pembayaran. Dari segi kualitas pelayanan Redbus, pengguna mengeluh penanganan komplain tidak ada lanjutan.

Dari data yang ada di google *playstore* pada tanggal 02 september 2022 mendapatkan rating 3,9 dari skala 5 dan direview oleh lebih dari 1.792.879. Namun beberapa pengguna mengatakan bahwa aplikasi yang digunakan masih sering terjadi masalah pada sistem pembelian dan informasi harga resmi dari aplikasi maupun agen.

Sehingga pada penelitian ini akan digunakan mode; DeLone and McLean mendeskripsikan dan menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas sistem informasi pada aplikasi Redbus dengan menggunakan model DeLone and McLean tentang kesuksesan sistem informasi dengan elemen *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas sistem), *use* (penggunaan), *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *net benefit* (manfaat bersih). Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik menganalisis kesuksesan pada aplikasi Redbus dengan judul **ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI REDBUS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DIKOTA JAMBI METODE DELONE AND MCLEAN**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagian menganalisis kesuksesan terhadap kepuasan terhadap pengguna aplikasi Redbus menggunakan metode *Delone and Mclean* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Banyaknya atribut yang mempengaruhi keinginan pengguna dan luasnya permasalahan yang ada serta keterbatasan yang dihadapi peneliti, maka perlu dilakukan pembatasan untuk penelitian ini, yaitu:

1. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini untuk masyarakat diota jambi.
2. Metode yang digunakan adalah metode Delone and Mclean dengan variabel bebas *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan variabel terikat *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*.
3. Teknik sampling yang digunakan yaitu simple random sampling.
4. Analisis data menggunakan metode SEM
5. Software pengolahan data yang digunakan yaitu smartpls.
6. Metode yang digunakan untuk menganalisa data adalah kuantitatif.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem aplikasi Redbus dengan model *Delone and Mclean*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain, yaitu :

1. Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Redbus sehingga dapat menjadi masukan untuk selalu memperbaiki kinerja aplikasi Redbus.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan masalah kepuasan pelanggan dan tambahan wawasan pemikiran ilmu pengetahuan.

3. Membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya, dan sistem informasi khususnya yang akan dianalisis adalah aplikasi Redbus.

1.5 LANDASAN TEORI

1. ANALISIS

Analisis merupakan usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara mengurai, membedakan, memilah dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentukannya untuk dikaji lebih lanjut. menurut Spradley menyatakan bahwa Analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menemukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhannya. [1]

2. KEPUASAN

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya. [2]

3. KUALITAS

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat Kotler Kualitas pelayanan (service quality) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu expected service (pengalaman yang diharapkan) dan perceived service (pelayanan yang diterima) [3]

4. APLIKASI

Aplikasi adalah Program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan.

Aplikasi Menurut Jogiyanto adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output. [4]

2.1.1 Redbus

Redbus adalah platform pemesanan tiket bus online terbesar di dunia, yang menghubungkan berbagai kota di seluruh dunia dengan hanya klik satu tombol. Didirikan pada tahun 2006, Redbus menjual lebih dari 40 juta tiket hingga saat ini. Kami adalah bagian dari Grup ibibo dan didanai oleh Naspers (sebuah perusahaan multinasional Afrika Selatan). Naspers mengubah industri e-commerce di lebih dari 135 negara yang beroperasi dengan menggunakan layanan internet, TV berbayar, dan media cetak. Dari data yang ada di google *playstore* pada tanggal 02 september 2022 mendapatkan rating 3,9 dari skala 5 dan direview oleh lebih dari 1.792.879. Platform pemesanan tiket bus daring RedBus meluncurkan aplikasi berbasis ponsel di Indonesia. CEO RedBus Prakash Sangam mengatakan peluncuran aplikasi ini

diharapkan mampu menyelesaikan berbagai permasalahan pada layanan perjalanan menggunakan moda transportasi bus.

"Visi kami dengan peluncuran ini untuk mengubah ekosistem bus dan shuttle di Indonesia menjadi lebih simpel dan nyaman digunakan pengguna," katanya di Jakarta, Senin (3/12/2018).

Sangam menuturkan, aplikasi ini membantu pengguna memesan tempat duduk favorit dengan berbagai pilihan armada operator bus. Aplikasi RedBus juga dilengkapi beragam fitur menarik, misalnya mTicket yang memungkinkan pengguna mendapat tiket melalui pesan instan tanpa perlu mencetak bukti fisik.

Pengguna juga dapat menulis dan membaca ulasan operator bus. Hal ini dinilai akan membantu pengguna memutuskan pilihan armada bus terbaik. Tidak hanya bagi pengguna, RedBus juga menyediakan fitur bagi operator bus untuk memahami konsumen melalui data analitik pengguna.

Saat ini, RedBus melayani pemesanan tiket bus lebih dari 1.400 rute unik yang menghubungkan lebih dari 150 kota di Indonesia dengan pilihan dari 110 operator bus.

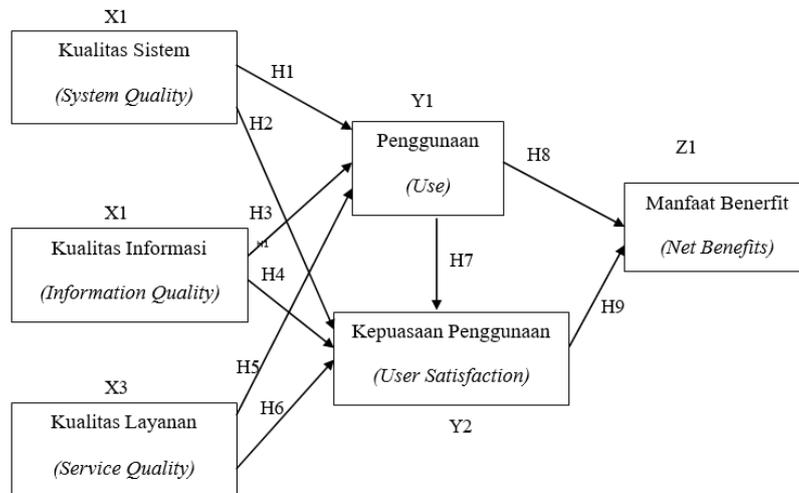
Platform pemesanan tiket bus ini juga menyediakan berbagai metode pembayaran, mulai dari transfer bank, pembayaran via GoPay, serta opsi kartu debit dan kredit. Ke depan, Sangam mengatakan pihaknya akan memperbanyak jumlah mitra operator, agen, dan sistem pembayaran. Dia juga mengatakan akan mengembangkan berbagai teknologi dan fitur baru dalam aplikasi RedBus.

"Kami akan terus meningkatkan kuantitas dan kualitas bisnis, sehingga memberikan banyak pilihan bagi konsumen. Kami juga berharap ekosistem layanan bus di Indonesia ke depan menjadi lebih baik dan kondusif. [5]

5. METODE DELONE AND MCLEAN

Metode DeLone and McLean (D & M) adalah metode sering digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi yang diciptakan oleh DeLone and McLean. Metode D & M (2003) memiliki 7 konstruk untuk

mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. 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 *Redbus* di Kota Jambi dengan menggunakan *IS SUCCESS MODEL*. Kesuksesan suatu sistem informasi dapat dilihat dari berbagai hal antara lain melalui seberapa baik kualitas sistem (system quality), seberapa baik informasi yang diberikan (information quality), bagaimana tingkat penggunaan (use) dan kepuasan penggunaan (user satisfaction) dan berbagai hal lain yang menentukan seberapa besar dampak yang dihasilkan dengan adanya sistem informasi tersebut. Ada beberapa model yang dapat mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi, dan yang paling sering menjadi acuan adalah model yang diberikan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean dimana model ini merefleksi ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Berikut ini adalah Model penelitian DeLone and McLean (2003) yang digunakan oleh penulis sebagai gambaran dalam menentukan faktor-faktor yang menjadi penentu ataupun yang mempengaruhi kualitas layanan dari Aplikasi *Redbus* dengan menggunakan Model DeLone and McLean. [6]



GAMBAR 1.1 [7]

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 (*User Behavioral*), Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

1.6 METODOLOGI PENELITIAN

1. Alat Penelitian

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan alat hardware dan software yang membantu penulis dalam melakukan perhitungan data/ bahan penelitian yaitu:

A. Alat dan Bahan Penelitian

1. Perangkat Keras (*hardware*)

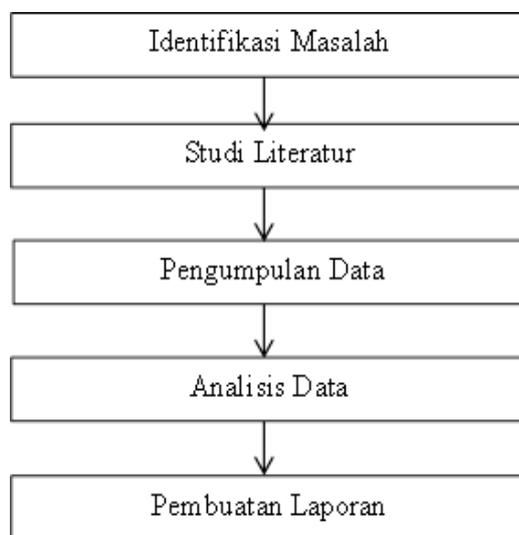
1. Laptop *HP 5ER6C59U i3-6006U CPU @ 2.00GHz 1.99 GHz*
2. RAM 4 GB
3. HDD : 1000 GB

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- Google Chrome
- Sistem Operasi Windows 10 Ultimate 64-bit

- Microsoft Word 2010
- Microsoft Excel 2010
- Smart PLS (SEM) V 3.0
- Mendeley

2. Metode Penelitian



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

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahap yang digunakan untuk mengetahui inti dan penyebab dari permasalahan yang sedang terjadi serta memberikan solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan tersebut.

2. Studi Litelatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan teori guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

3. 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 di ajukan. Pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data. Metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data yaitu melalui kuisisioner dengan menggunakan google form dan disebarakan kepada pengguna aplikasi Redbus

4. Analisis Data

Tahap analisis data dilakukan guna mengetahui bagaimana mendefinisikan aktivitas arsitektur sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung responden melalui observasi yang dilakukan. Dan data sekunder adalah data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal, dan data-data penelitian terdahulu).

5. Pembuatan Laporan

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga menjadi sebuah laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran secara utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan.

A. Jadwal Penelitian

Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah																
Studi Literatur																
Pengumpulan Data																
Analisis Data																
Pembuatan Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ansori, “濟無No Title No Title No Title,” *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, vol. 3, no. April, pp. 49–58, 2015.
- [2] A. Supriyatna, “Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework,” *Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, pp. 43–52, 2015.
- [3] S. Moha and S. Loindong, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado,” *J. EMBA*, vol. 4, no. 1, pp. 575–584, 2016.
- [4] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, “Aplikasi Pinjaman Pembayaran Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti STMIK Mardira Indonesia, Bandung,” *J. Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- [5] S. Thomas, B. Pathak, and P. Vyas, “The Growth of Online Bus Ticketing Industry: RedBus Route to Success in the Indian Market,” *Int. J. Bus. Manag.*, vol. 9, no. 11, 2014, doi: 10.5539/ijbm.v9n11p247.
- [6] F. Spty Rahayu, R. Apriliyanto, and Y. Sigit Purnomo Wuryo Putro, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean,” *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 34–46, 2018, doi: 10.24002/ijis.v1i1.1704.

- [7] S. Hidayatullah, U. Khourouh, I. Windhyastiti, R. G. Patalo, and A. Waris, "Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19," *J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 44–52, 2020, doi: 10.26905/jtmi.v6i1.4165.

