ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI VIU DARI SUDUT PANDANG PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL* OLEH DELON DAN MCLEAN

PROPOSAL SKRIPSI

Disusun oleh :

Evi Wulandari

8040190213

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 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Aplikasi VIU Dari Sudut Pandang Pengguna Menggunakan Metode *Is Success Model* Oleh Delon dan McLean.

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

a. Nama : Evi Wulandari
b. Nim : 8040190213
c. Jenis Kelamin : Perempuan
d. Tempat/Tgl Lahir : Jambi, 08-04-2000
e. Alamat : Jl. Lingkar Selatan no.65 Rt.20 Talang Bakung
f. No. Hp : 081373975943
g. Email : Wulandarievi032@gmail.com

Jambi, September 2022

Peneliti,

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi yang semakin maju mendorong masyarakat untuk mengikuti perkembangan teknologi tersebut. Salah satu perkembangan teknologi yang digunakan oleh hampir semua kalangan masyarakat yaitu teknologi *mobile* dan tablet PC, yang saat ini penggunaannya tidak hanya sebagai alat komunikasi. Hal tersebut dapat terjadi karena pada teknologi *mobile* dan tablet PC terdapat fasilitas akses internet yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja, serta juga digunakan untuk mempermudah dan membantu penggunanya dalam kehidupan sehari-hari, misalnya dengan mengunduh aplikasi. Aplikasi merupakan program yang secara langsung dapat melakukan proses-proses yang digunakan dalam komputer oleh pengguna [1]. Saat ini banyak dikembangkan berbagai jenis aplikasi, salah satunya yaitu aplikasi VIU.

Viu adalah layanan video *over-the-top* (OTT) yang dioperasikan oleh PCCW Media, anak perusahaan PCCW. VIU pertama kalinya dikembangkan di Hongkong pada tanggal 26 Oktober 2015 yang menyediakan serial drama Asia, terutama drama Korea, program variasi anime dan berita hiburan. Mulanya VIU merupakan layanan premium yang bisa diakses jika berlangganan setiap bulannya. Berdirinya VIU di Hongkong, kemudian merambah ke negara lain, seperti Singapura, Malaysia, India, Indonesia, Filipina, Thailand, Mongolia, UEA, Arab Saudi, Qatar, Kuwait, Oman, Bahrain, Mesir, dan Yordania. Aplikasi ini sudah diunduh sebanyak lebih dari 17000 pada iOS dengan rating 2,6 dari 5, sedangkan pada *PlayStore* sudah diunduh sebanyak lebih dari 100000. Dengan mengunduh aplikasi ini di *PlayStore* dan *AppStore*, bisa menonton ribuan film drama Asia secara gratis.

Akan tetapi, dari *feedback* yang terdapat pada aplikasi *Play Store* dan *AppStore* ada beberapa keluhan dari pengguna yang menyatakan bahwa tampilan yang sulit dipahami, terjemahan yang sulit di baca karena warna yang menyakitkan mata, loading yang lambat sehingga membuang waktu pengguna, *upgrade* premium

yang sulit meskipun sudah melakukan pembayaran sesuai prosedur, keterlambatan *upload* konten dan terjemahan, sering terjadi eror ketika login dan saat aplikasi sedang di akses, volume iklan yang terlalu besar melebihi volume dari film sehingga pengguna harus selalu menaik turunkan volume apabila ada iklan saat sedang menonton film, tidak ada riwayat tontonan dan berbagai keluhan lainnya yang dapat mempengaruhi kesuksesan aplikasi dalam memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan permasalahan diatas terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan aplikasi VIU, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur hasil kepuasan pengguna aplikasi VIU sehingga dapat mengetahui bagaimana hasil bersih dari penelitian ini, dengan menggunakan metode *Is Success Model*. Metode ini menyatakan bahwa kesuksesan aplikasi dapat diwakilkan oleh karakteristik kualitatif dari kualitas sistem, kualitas *output* dari kualitas informasi, penggunaan output *(use),* respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), intensitas penggunaan/penggunaan (*intention to use/use*) dan hasil bersih (*net benefits*).

Dilihat dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang penulis tuangkan dalam skripsi berjudul "**ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI VIU DARI SUDUT PANDANG PENGGUNA 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 sistem, kualitas informasi dan kualiatas layanan pada aplikasi VIU dari sudut pandang pengguna 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 yanag dibahas yaitu :

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah aplikasi VIU
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi VIU
3. Penelitian ini menggunakan metode *Is Success Model* dengan variabel yang digunakan adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan sebagai variabel bebas, serta kepuasan pengguna dan hasil bersih sebagai variabel terikat
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*
5. Penelitian ini menggunakan aplikasi *smart PLS*
6. 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 VIU 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 VIU, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi VIU
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis

1.5 KUALITAS SISTEM

Dalam jurnal Amarin & Wijaksana [2], ‘’Kualitas sistem adalah bagaimana sebuah sistem bekerja secara baik dan maksimal agar dapat menghasilkan *output* yang sesuai dengan harapan pengguna sistem’’.

Menurut Brata et al., [3], ‘’Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi’’.

Dalam artikel HadiSyahputra et al [4], “Atribut kualitas sistem seperti ketersediaan, reliabilitas, kemudahan digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan’’.

Dapat disimpulkan kualitas sistem merupakan kombinasi perangkat lunak dan perangkat keras dan bagaimana sistem itu bekerja secara dengan atribut-atribut yang menjadi faktor penentu keberhasilan kualitas sistem dalam memenuhi harapan pengguna.

1.6 KUALITAS INFORMASI

Menurut Brata et al., [3], ‘’Kualitas informasi adalah dimana sebuah informasi memiliki karakteristik isi, bentuk dan waktu yang memberikannya nilai buat para pengguna akhir’’.

Dalam artikel Darma & Sagala [5], ‘’Kualitas informasi merupakan ukuran subjektif dari kebutuhan, objektivitas, dan integritas informasi yang dikumpulkan’’.

Dalam artikel Wijaya & Kempa [6], ‘’kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat, tepat waktu, dan relevan, sehingga konsumen tidak bingung dalam melakukan transaksi’’

Dapat disimpulkan kualitas informasi merupakan sebuah informasi yang dberikan oleh sistem untuk memenuhi harapan atau persepsi pengguna.

1.7 KUALITAS LAYANAN

Menurut Suryani & Rosalina [7], ‘’Kualitas layanan merupakan perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari jasa transfer’’.

Dalam jurnal Nanincova [8], ‘’Kualitas layanan adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna’’.

Menurut Amarin & Wijaksana [2], ‘’Jika kualitas layanan yang diberikan maksimal, maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan’’.

Dapat disimpulkan kualitas layanan merupakan perspektif konsumen yang dapat dilihat dengan cara membandingkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan.

1.8 APLIKASI VIU

Aplikasi Viu adalah aplikasi nonton drama korea sub indo, film, kshow terbaru sub indo, drama dan acara TV Asia terbaru dan terlengkap. Pada bulan Desember 2018 viu memiliki 30 juta pengguna aktif bulanan. Dan pada saat ini pengguna aplikasi Viu mencapai 100 juta. Viu menyuguhkan drakor terbaru dan trelengkap dengan subtitle Indonesia, secara simulcast atau hanya berbeda 8-24 jam dari TV Korea seperti TVN, KBS, SBS, dll.

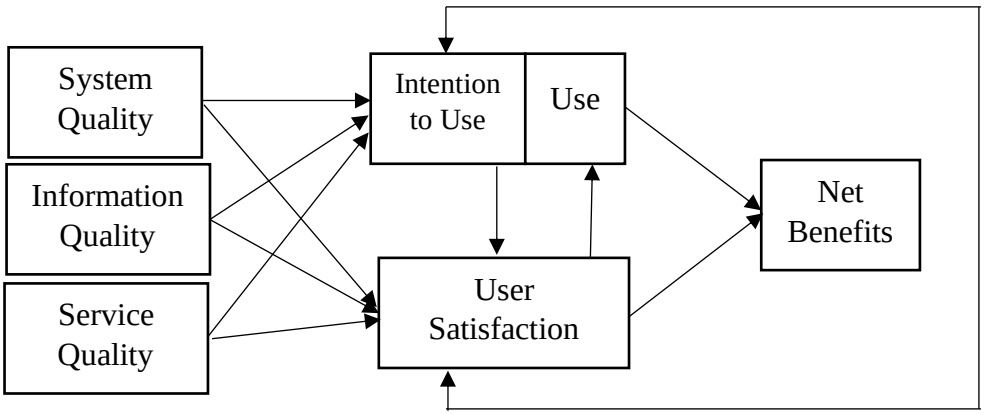
Viu adalah layanan video *over-the-top* (OTT) yang dioperasikan oleh PCCW Media, anak perusahaan PCCW. VIU pertama kalinya dikembangkan di Hongkong pada tanggal 26 Oktober 2015 yang menyediakan serial drama Asia, terutama drama Korea, program variasi anime dan berita hiburan. Mulanya VIU merupakan layanan premium yang bisa diakses jika berlangganan setiap bulannya. Berdirinya VIU di Hongkong, kemudian merambah ke negara lain, seperti Singapura, Malaysia, India, Indonesia, Filipina, Thailand, Mongolia, UEA, Arab Saudi, Qatar, Kuwait, Oman, Bahrain, Mesir, dan Yordania.

1.9 *IS SUCCESS MODEL*

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa tingkat kebermanfaatan sebuah sistem akan terlihat dari frekwensi penggunaan sistem tersebut. Jika sistem

banyak digunakan maka hal tersebut menunjukkan bahwa orang akan terbantu dengan sistem tersebut. Dan hal tersebut menunjukkan bahwa sistem yang ada memiliki kualitas yang baik dan dapat membantu saat bekerja [9].

Model pengukuran keberhasilan sistem informasi Delon dan Mclean merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran sistem informasi. Enam faktor yang digunakan adalah *information quality, system quality, service quality, intention to use, user satisfaction* dan *net benefit* dari Delon & Mclean yang telah diperbaharui. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan secara independen, tetapi mengukurnya secara keseluruhan dimana satu faktor mempengaruhi faktor yang lainnya [10].



gambar 1.1 Model *Is Success Model* [10]

1.10 SEM (*Structural Equation Modeling*)

Menurut Harahap [11], ‘’SEM adalah sekumpulan teknik statistika yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit yang tidak dapat diselesaikan oleh persamaan regresi linear’’.

Di dalam SEM terdapat 3 (tiga) kegiatan secara bersamaan, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (*confirmatory factor analysis*), pengujian model hubungan antara variabel (*path analysis*), dan mendapatkan model yang cocok untuk prediksi (model struktural dan analisis regresi) [11].

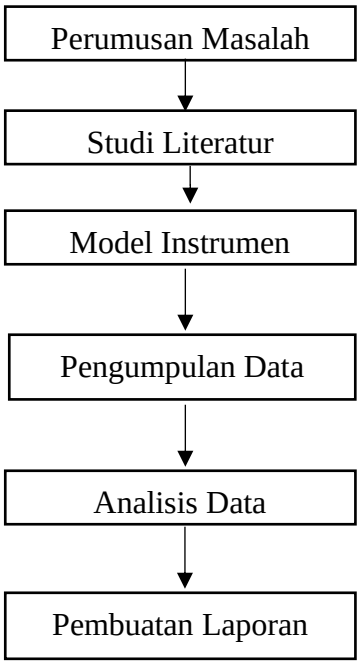
Dalam jurnal Latumeten et al., [12], ‘’Analisis data dengan menggunakan SEM digunakan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model’’.

Dapat disimpulkan bahwa SEM merupakan teknik statistika yang digunakan untuk menganalisis data untuk memeriksa dan membenarkan suatu model.

1.11 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) guna memperjelas tahapan-tahapan atau sistematika yang akan dilakukan.

Tahapan atau sistematika penelitian dilaksanakan untuk menghasilkan output yang terindentifikasi oleh faktor yang secara konseptual dan dilakukan pengembangan model penelitian serta menghasilkan penelitian yang akurat.



Gambar 1.2 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

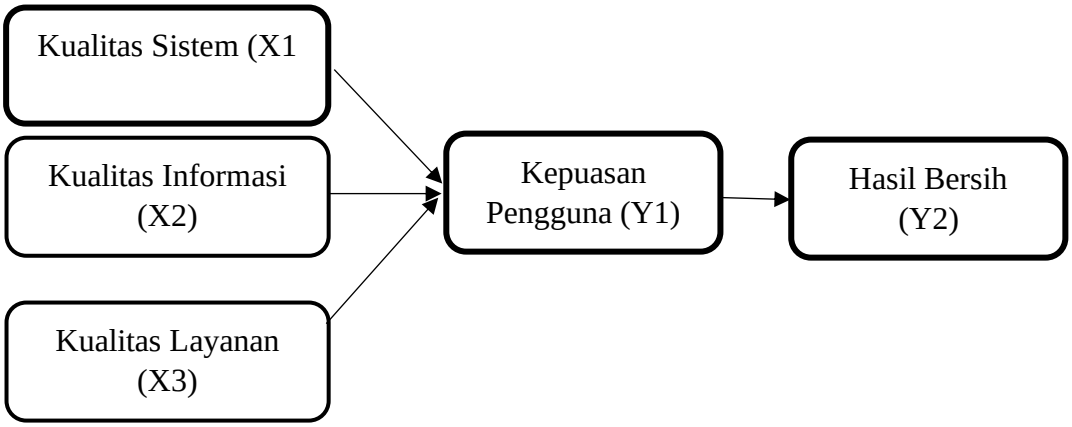
atas permasalahan yang ada. Tujuannya untuk dapat merumuskan masalah yang sesuai dengan masalah penelitian yang dilakukan.

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. Tujuannnya 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 1.3 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 pelayanan aplikasi VIU 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

1.12 ALAT BANTU PENELITIAN

1.10.1 Perangkat Keras (*Hardware*)

Alat bantu perangkat keras yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Laptop *Acer*
2. *Flasdisk Toshiba* 16 GB
3. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.

1.10.2 Perangkat Lunak (Software)

Alat bantu perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem Operasi Windows 10 Pro 64-bit
2. *Office* 2013 untuk penulisan laporan.
3. *Smart Pls3*
4. Dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya.

1.13 WAKTU 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.	Penentuan Topik																
2.	Studi Literatur																
3.	Perumusan Masalah																
4.	Pengumpulan Data																
5.	Analisis Data																
6.	Pembuatan Laporan																