

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PDAM TIRTA
MAYANG KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IS SUCCES MODEL***

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Senni Velawati

8040190333

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penelitian Tugas Akhir

Sebagai Tugas Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kepuasan Pengguna Website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi Menggunakan Metode *Is Succes Model*.

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Senni Velawati
- b. Nim : 8040190333
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat, Tgl.Lahir : Palembang, 10 Oktober 2000
- e. Alamat : Perumahan Tegu Permai, Rt.38, Kebun Kopi
- f. No.Telepon : 082289735860
- g. Email : sennivelawati@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

Nim>Nama : 8040190333 / Senni Velawati

Prodi : Sistem Informasi (SI)

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi Menggunakan Metode *Is Succes Model*.

1. Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak *)
2. Catatan :

Alasan Penolakan Proposal Tugas Akhir :

- ☐ Proyek tugas akhir tidak relevan dengan program studi
- ☐ Pernah ada topik sejenis
- ☐ Metode utama telah banyak di pakai
- ☐ Metode yang di pakai tidak jelas
- ☐ Masalah terlalu sempit
- ☐ -----

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Herti Yani, S.Kom, M.S.I)
NIK : YDB.11.83.078

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Era informasi yang serba mudah dan cepat ini, mengharuskan kemudahan dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi informasi juga membuat data yang dihasilkan menjadi melimpah. Informasi merupakan bagian yang penting pada era ini, dan juga informasi sudah sangat mudah untuk kita dapatkan [1].

Kemudahan mencari informasi tidak hanya dari media cetak dan elektronik, tetapi juga internet. Salah satunya website, website adalah aplikasi layanan internet yang paling banyak dipakai, hampir 80% layanan internet didominasi oleh website. Website sendiri merupakan halaman informasi yang berisi komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara, animasi, sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi [2].

Salah satu perusahaan air minum di kota jambi yang sudah memiliki website resmi yaitu PDAM Tirta Mayang Kota Jambi yang berdomain di <https://tirtamayang.com/>. PDAM Tirta Mayang Kota Jambi adalah salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum yang berada di Kota jambi. Perusahaan air minum ini memiliki tujuan menjadi salah satu perusahaan yang terbaik dalam pelayanan air minum yang profesional dan berkualitas, akuntabilitas, dan efisiensi.

Salah satu indikator kesuksesan website adalah kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan. Kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan indikator utama pengukuran keberhasilan suatu website[3].

Website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi merupakan portal layanan yang dibangun pada tahun 2009 yang menyajikan informasi seputar pelayanan pelanggan dan informasi dalam bentuk media online yang bisa dibuka tanpa batasan waktu dan tempat. Website ini juga memberikan layanan pelanggan

seperti pengecekan tagihan air bulanan pelanggan Dan informasi lain nya. Namun di website ini masih terdapat masalah antara lain tidak adanya data klasifikasi kelompok pelanggan, tidak adanya informasi mengenai denda keterlambatan dalam pembayaran tagihan air, tidak adanya dashboard galery yang berisi tentang foto dari kegiatan PDAM tersebut, tidak adanya informasi tentang survey kepuasan pelanggan kepada website ini, dan alasan saya melakukan penelitian ini karena belum banyak penelitian yang dilakukan pada website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

Selain itu website PDAM Tirta Mayang Kota jambi perlu adanya evaluasi untuk mengetahui pelayanan informasi yang diberikan pada website ini apakah sudah sesuai dengan harapan pengguna. Maka dari itu peneliti memiliki solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cara melakukan analisis kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada website PDAM Tirta Mayang dengan metode *Delone And Mclean Is Success Model*, yang akhirnya akan mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

Dari penjelasan diatas peneliti memilih metode *Delone And Mclean Is Success Model*. Metode ini adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Metode ini dianggap lebih sederhana dan juga valid oleh peneliti di Indonesia untuk mengukur kesuksesan sistem, dimana dari metode tersebut sebagai dasar hipotesis awal penelitian untuk menjadi acuan dalam pengembangan kuesioner untuk mengukur kesuksesan implementasi suatu website[4].

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi masukan atau bahan pertimbangan kepada pihak pengelola website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dalam mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan website terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang didapat, sehingga pihak pengelola mempertahankan sistem, informasi dan layanan yang telah baik dan meningkatkan kinerja website tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam proposal tugas akhir yang berjudul :

“ANALISIS KEPUASAN WEBSITE PDAM TIRTA MAYANG JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESSION MODEL*”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah berdasarkan latarbelakang masalah di atas yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna pada website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, pengguna, dan manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Delone And Mclean *Is Success Model*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, dengan jumlah respondent yang digunakan 100 berdasarkan teori rasio purba.
4. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi yaitu masyarakat kota jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Adapun tujuan penelitian yang di lakukan oleh penulis yaitu :

Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh variable kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, pengguna, dan manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna pada website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

1.4.2 Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu :

Memberikan dan menghasilkan sebuah website dengan kualitas sistem, layanan, dan informasi yang baik,

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 TEORI DASAR

Teori dasar adalah teori yang akan menjadi landasan teori-teori lainnya yang digunakan pada penulisan penelitian ini.

2.1.1 Analisis

Menurut Komaruddin[5] “Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu”.

Menurut Wiradi[6] “analisis adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing”.

Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil.

2.1.2 Kepuasan Pengguna

Menurut fandy tjiptono[7] “kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup banyak, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai”.

Menurut Park[8] “kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi”.

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu hasil dari perbandingan

antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa.

2.1.3 Website

Menurut Ginanjar[9] “website adalah rangkaian atau sejumlah halaman web di internet yang memiliki topik saling berkaitan untuk mempresentasikan suatu informasi”.

Menurut Permana[10] “Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi suara, video dan atau gabungan dari semuanya”.

Dari definisi-defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa website adalah sekumpulan halaman dalam sebuah domain yang memuat berbagai jenis informasi di media internet dengan menggunakan browser dan memasukkan URL yang tepat.

2.1.4 Delone & Mclean Is Succes Model

Pada tahun 2003 DeLone dan Mclean kembali mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang pertama kali mereka publikasikan pada tahun 1992. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu Delone and Mclean merupakan metode untuk mengukur tingkat kesuksesan pada sebuah sistem informasi. Kesuksesan sistem informasi adalah seberapa jauh kontribusi dari produk yang dihasilkan oleh sistem informasi bagi organisasi. DeLone dan McLean menyusun model untuk menggambarkan kesuksesan sistem informasi. Kerangka pikir teoritis DeLone dan McLean dikenal dengan DeLone and McLean Model of Information System Success (*D&M Is Succes Model*)[11].

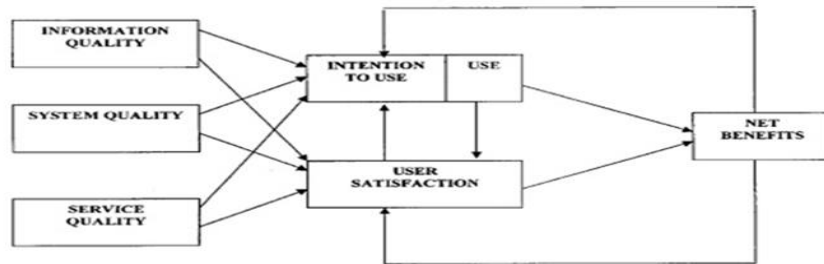


Figure 3. Updated D&M IS Success Model

Gambar 1.1 Delone&Mclean Is Succes Model 2003[12]

2.2 TINJAUAN PUSAKA

Berikut beberapa penelitian yang sejenis dilakukan oleh peneliti lainnya dapat dilihat dalam tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Penelitian Sejenis

No	Penulis, tahun, dan judul	Masalah	Metode	Hasil
1	Irfan Mahendra, Brama Hanafi, 2018. Berjudul “analisis keberhasilan website resmi universitas borobudur menggunakan delone & mclean	Untuk meningkatkan kebutuhan pengguna terhadap layanan yang tersedia pada website, dan menjadi kebutuhan bagi universitas untuk selalu meningkatkan	Delone & Mclean Is Success Model	Hasil hipotesis kualitas layanan(service quality) berpengaruh positif dan signitifikan dengan pengguna(user satisfaction) di terima. Kualitas sistem(system quality) berpengaruh positif dan signitifikan dengan kepuasan

	model” [13]	kualitas website. mengukur tingkat keberhasilan website, sehingga dengan demikian dapat diketahui sejauh mana website telah dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna, serta selain itu juga dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan disempurnakan untuk meningkatkan kualitas website.	ppengguna(user satisfaction) di terima. Kualitas informasi(information quality) berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna(<i>user satisfaction</i>) di terima.
--	-------------	--	---

2	Lisa Arlina, 2022. Berjudul “analisis kepuasan pengguna aplikasi edmodo sebagai media pembelajaran dengan metode <i>is success model</i>”[14].	Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna berdasarkan pengaruh dari pengalaman pengguna aplikasi Edmodo dengan menggunakan model DeLone &McLean. Dan Analisis data dilakukan dengan menggunakan <i>Software SPSS</i>.	Delone & Mclean <i>Is Success Model</i>	Pada variabel X1(system quality),information quality(X2),service quality(X3),use(X4), dan user statisfaction semua uji variabel dinyatakan valid.
---	--	---	--	--

Berdasarkan uraian deskripsi penelitian sejenis diatas, terdapat beberapa persamaan maupun perbedaan antara penelitian tersebut dengan yang sedang penulis kerjakan. Peneliti yang sedang dikerjakan oleh penlis akan menghasilkan sebuah analisis website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi yang dinamakan didalam analisis ini, dan akan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website dan dapat menilai apakah website tersebut sudah berjalan sesuai harapan atau tidak.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Disini saya menggunakan alat bantu dalam penelitian ini, yaitu :

A. Perangkat Keras (hardware) :

- Leptop Asus VivoBox A516JA
- Ram 8GB
- Memory SSD 512GB
- Processor Intel Core i3 generasi 10
- Dan Smartphone

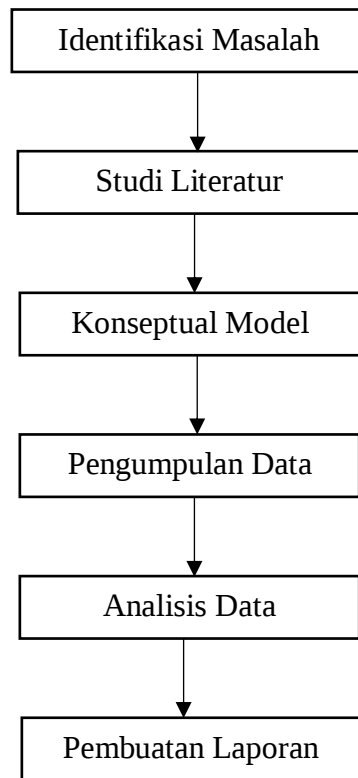
B. Perangkat Lunak (software) :

- Sistem operasi windows 10 64 bit
- Ms.word
- Mandeley
- Google chrome
- Mozila Firefox
- SPSS

3.2 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Untuk membantu penelitian ini diperlukan susunan kerangka kerja yang jelas Tahapan - tahapan nya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas.

Adapun kerangka kerja yang saya gunakan dalam penelitian ini, yaitu :



Gambar 1.2 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasannya sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

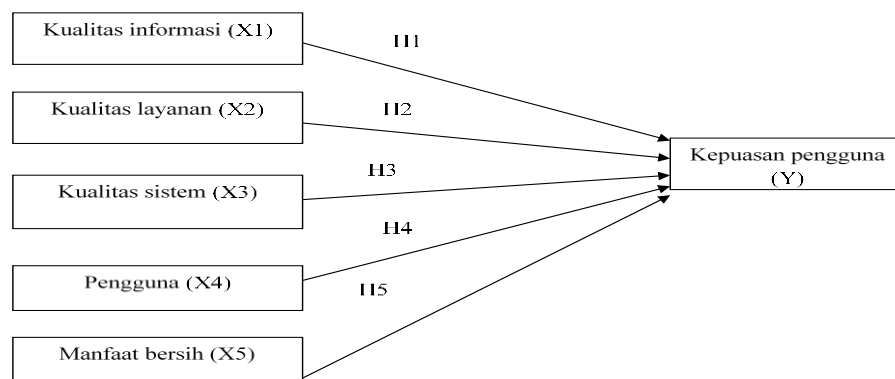
Pada tahapan ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami tingkat kualitas layanan pada website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan website tersebut terhadap kepuasan pengguna.

2. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur, penulis mempelajari dan memahami teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan masalah yang diteliti dan menjadi dasar teori pada penelitian ini. Studi literatur ini bersumber dari buku, jurnal ilmiah dan referensi lainnya.

3. Konseptual Model

Pada tahapan konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang di peroleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambar kan kualitasin formasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap penggunaan website PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dengan menggunakan metode *Is Succes Model*.



Gambar 1.3 Konseptual Model

Variabel ini terdiri dari enam variabel antara lain kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna, manfaat bersih.

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 untuk menguji hipotesis dan mengevaluasi hasil.

5. Analisis Data

Tahap ini penulis melakukan analisis data dengan penyusunan serta perhitungan dari hasil kuesioner yang telah disebarkan sebelumnya, dan dilakukan pembobotan nilainya yang nanti nya menghasilkan kesimpulan-kesimpulan berupa nilai dari pembobotan tersebut. Tahap analisis data ini menggunakan metode *Is succes Model*.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yang relevan serta terarah. Tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian, semua data yang telah didapatkan dan di analisis telah disusun secara baik lalu membuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dan memiliki struktur bahasa yang baik secara sistematis di dalamnya serta memuat apa yang penulis lakukan serta tujuan dan hasil dari penelitian tersebut, kemudian hasil dapat dibuktikan secara ilmiah.

BAB IV

JADWAL PENELITIAN

4. 1 JADWAL PENELITIAN

Waktu pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan dalam waktu dan bulan terhitung dari bulan September hingga bulan Januari Tahun 2023.

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan																				
	September				Oktober				November				Desember				Januari				
Identifikasi Masalah																					
Studi Literatur																					
Konseptual Model																					
Pengumpulan Data																					
Analisis Data																					
Membuat Laporan																					

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Munandar, “Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance ...,” *Sist. Inf. Tugas Akhir*, 2019.
- [2] F. Lailia, D. Irfan, and P. Jaya, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website Smk Smti Padang Berdasarkan Metode Webqual 4.0,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform., vol. 6, no. 1, 2018, doi: 10.24036/voteteknika.v6i1.10416.*
- [3] N. Mukti and E. Suryani, “Analisis Kepuasan Pengguna Website Jurnal Online dengan Menggunakan Metode Webqual (Studi Kasus Buletin Penelitian Sistem Kesehatan),” vol. 2, no. 1, pp. 2598–294, 2018.
- [4] A. S. Utami, D. H. Zulfikar, and S. Rahayu, “Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone dan Mclean,” *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 3, no. 2, pp. 84–98, 2022, doi: 10.51519/journalcisa.v3i2.163.
- [5] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [6] P. R. A. D. W. I. AYU, “Analisa Sistem Informasi Akademik (Sisfo) Dan Jaringan Di Universitas Bina Darma,” *Anal. Sist. Inf. ...*, 2021.
- [7] S. Jaya, “Analisis faktor-faktor kepuasan konsumen pada rumah makan Geprek Benu di Bandar Lampung,” pp. 13–53, 2018.
- [8] Willianti, “Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1.,” *Bab Ii Kaji. Pustaka 2.1*, vol. 12, no. 2004, pp. 6–25, 2020.
- [9] E. P. T. Kerja, “Pengertian Website,” *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., vol. 13, no. April, pp. 15–38, 1967.
- [10] A. I. Permana, “Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak,” *Ekon. Bisnis*, vol. 25, no. 2, pp. 94–109, 2020, doi: 10.33592/jeb.v25i2.422.
- [11] R. R. A. dan BEBAS PURNAWAN, “Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Kampus (Simak) Menggunakan D & M Is Success Model (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Pakuan Bogor),” *J. Tek. | Maj. Ilm. Fak. Tek. UNPAK*, vol. 19, no. 1, 2018, doi:

10.33751/teknik.v19i1.1690.

- [12] M. K. Al-Kofahi, H. Hassan, and R. Mohamad, "Information systems success model: A review of literature," *Int. J. Innov. Creat. Chang.*, vol. 12, no. 10, pp. 104–128, 2020.
- [13] I. Mahendra, "Analisis Keberhasilan Website Resmi Universitas Borobudur Menggunakan Delone & Mclean Model," *J. Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 1, pp. 22–28, 2018, doi: 10.33060/jik/2018/vol7.iss1.80.
- [14] L. Arlina, "SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN DENGAN METODE IS SUCCESS MODEL," 2022.