

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXSTREAM DENGAN
MENGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh:

Silvia

8040190033

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 Aplikasi Maxstream
Dengan Menggunakan Metode Delone And Mclean

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Silvia
- b. NIM : 8040190033
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat / Tgl Lahir : Jambi, 28 Maret 2001
- e. Alamat : Jl.lingkar selatan, Rt.08,
Desa Mekar Jaya
- f. No Telepon : 0895360073694
- g. Email :
silviapcshop168@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

Nama/NIM : Silvia/8040190033
Program Studi : SI / ~~TI~~ / ~~SK~~ *)
Judul Proposal : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxstream
Dengan Menggunakan Metode Delone And Mclean
Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan Perbaikan / Ditolak *)

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 Prodi Sistem Informasi

Herti Yani, S.Kom, M.S.I

*) Coret yang tidak perlu.

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Keberadaan pengguna internet telah memunculkan banyaknya inovasi-inovasi melalui konvergensi media. Konvergensi media memungkinkan adanya integrasi yang mencakup industri media dalam bentuk cetak, penyiaran dan maupun internet atau digital. Integrasi ini akan mampu menyampaikan konten menjadi lebih cepat, beragam dan dinamis. Salah satu konvergensi media adalah munculnya video online. Video online adalah media yang dihasilkan dari konvergensi televisi, film, dan internet. Penemuan baru ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menikmati konten hiburan melalui gadget yang dapat diakses dimana dan kapan saja tanpa terikat dengan jadwal yang diatur. [1]

Banyak sarana hiburan untuk menonton video online di Indonesia salah satunya adalah dengan menggunakan aplikasi MAXstream. MAXstream merupakan aplikasi milik telkomsel yang dirilis pada 23 maret 2018 sebagai aplikasi yang menyajikan berbagai konten video online yang menarik. total unduhan lebih dari 10 juta dan 167 ribu lebih ulasan.[2]

Kepuasan pengguna dalam penggunaan MAXstream mampu diukur dengan menggunakan teori yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi. Model Delone & McLean digunakan untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna MAXstream dengan menganalisis hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.[3]

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAXSTREAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Kepuasan Pengguna Aplikasi MAXstream.

1.3. BATASAN MASALAH

Penulis membatasi ruang lingkup masalah dalam melaksanakan penelitian ini agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan lebih mudah dalam mencapai tujuan penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan model DeLone and McLean dan variabel yang digunakan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
2. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* SmartPLS.
3. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi MAXstream di Kota Jambi.

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi MAXstream.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai model DeLone and McLean.
2. Bagi Perusahaan
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan sehingga berguna untuk mempertahankan pelanggan mereka.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

LANDASAN TEORI

2.1. ANALISIS

Menurut Jogiyanto [4] Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagianbagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

Menurut Anas Sudjiono [5] mengemukakan bahwa “analisis adalah kemampuan seseorang untuk merinci atau menguraikan suatu bahan atau Jurnal keadaan menurut bagian-bagian yang lebih kecil dan mampu memahami hubungan diantara bagian-bagian atau faktor-faktornya”.

Menurut Budiono [6] analisis merupakan “penguraian suatu pokok atau berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”.

2.2. KEPUASAN PENGGUNA

Menurut Seddon dan Kiew [7] “Kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri”.

Menurut Reilly [8] “berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan seorang pelanggan yang berkaitan dengan produk atau jasa yang mereka beli dan gunakan’.

Menurut Jogiyanto [9]“Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”

2.3. APLIKASI

Pengertian Aplikasi Menurut Jogiyanto [10] adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output.

Menurut Ali Zaki dan Smitdev Community, [11] Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan dokumen dan file.

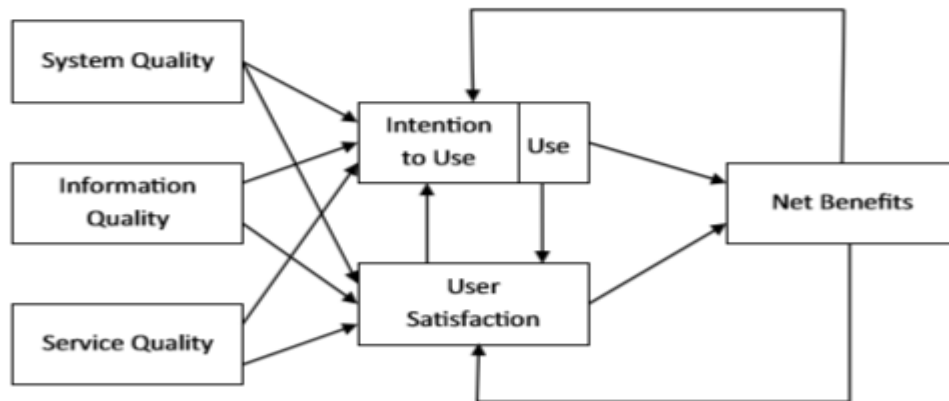
Menurut Yuhefizar, [11] Aplikasi adalah program yang sengaja dibuat dan dikembangkan sebagai pemenuh kebutuhan penggunanya dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu.

2.4. MAXstream

MAXstream adalah katalog dari telkomsel untuk layanan video via videoMAX. Kemudian fitur dalam MAXstream: Log In Menggunakan Nomor Handphone Telkomsel, Beranda Informasi, Pertandingan Piala Dunia, Chanel Linear, Katalog Catchplay, HOOQ, Nickelodeon Play, dan VIU, Cari Berbagai Film, Serial TV, dan tayangan olahraga, paket videoMAX menarik dari Telkomsel. Beranda Informasi: Cek Informasi Kuota VideoMAX, Beli Paket VideoMAX, Pilih Genre Favoritmu, Pilih Bahasa yang digunakan.

2.5. DELONE AND MCLEAN

Menurut Garrity & Sanders [12] Model kesuksesan DeLone dan McLean yaitu sebuah model yang sederhana, lengkap dan valid dalam mengukur kesuksesan. Model DeLone and McLean yaitu model yang mempunyai 6 variabel evaluasi yaitu: information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction dan net benefit.



Gambar 2.1 Delone and McLean IS Success Model 2003 [13]

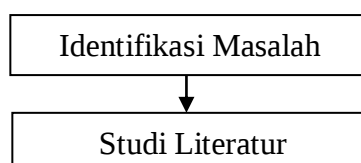
2.6. STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM)

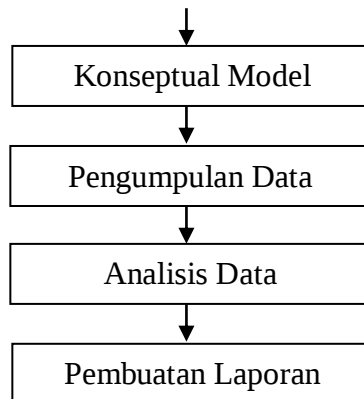
SEM merupakan teknik analisis multivariat yang merupakan gabungan antara analisis faktor konfirmatori dan analisis jalur. Analisis faktor konfirmatori digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas suatu instrumen (skala pengukuran), sedangkan analisis jalur digunakan untuk menguji hubungan antar variabel. Terdapat dua macam SEM, yakni SEM berdasarkan pada kovarians (*covariance based SEM/CBSEM*) yang umumnya diselesaikan dengan *software* seperti AMOS, LISREL dan EQS dan SEM berbasis komponen atau varian (*component based SEM*) yang populer dengan *Partial Least Square (PLS)* umumnya diselesaikan dengan *software* seperti SmartPLS, PLS Graph, PLS GUI dan VisualPLS.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. KERANGKA KERJA PENELITIAN

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja penelitian merupakan tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.





Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

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

1. Identifikasi Masalah

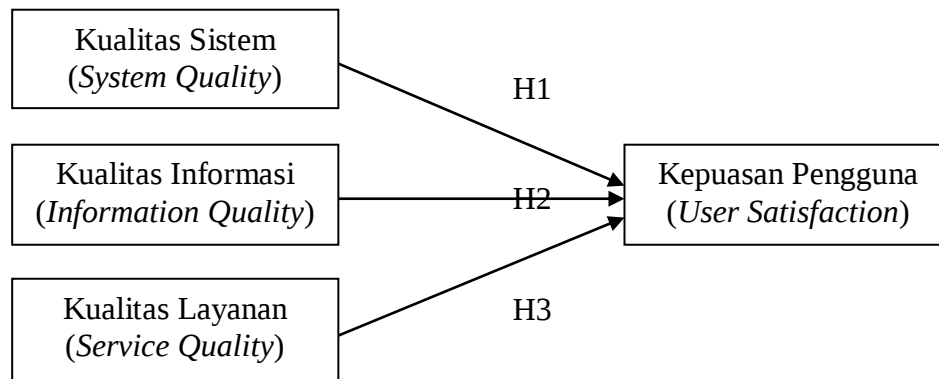
Pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Permasalahan yang dibahas adalah mengenai kepuasan pengguna aplikasi MAXstream.

2. Studi Literatur

Studi literatur adalah kegiatan yang dilakukan untuk mencari referensi teori yang dibutuhkan sebagai informasi untuk menunjang penelitian. Peneliti mendapatkan referensi teori dari berbagai jurnal, artikel dan skripsi yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan seperti penggunaan model DeLone and McLean, *Structural Equation Modeling* (SEM), kepuasan pengguna serta populasi dan sampel.

3. Konseptual Model

Dalam penelitian ini konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konseptual model yang dapat menggambarkan kepuasan pengguna aplikasi MAXstream dengan menggunakan model DeLone and McLean. Berikut konseptual model dalam penelitian ini.



Gambar 3.2 Konseptual Model [14]

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik dari pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Skala yang digunakan pada kuesioner ini adalah skala likert, dimana terdapat lima pilihan jawaban yaitu sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Skala likert adalah metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidaksetujuannya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu.

5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* SmartPLS. Analisis data terdiri dari dua submodel yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut *outer model* dan model struktural (*structural model*) atau disebut *inner model*. *Outer model* adalah model pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya sedangkan *inner model* merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap yaitu:

1. Menghitung nilai *outer model*

Uji yang dilakukan pada *outer model* yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

2. Menghitung nilai *inner model*

Pengujian *inner model*/model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk atau variabel laten yang dilihat dari nilai R-square.

3. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah suatu hipotesis diterima atau tidak.

6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, model dan instrumen penelitian, hasil analisis dan pembahasan serta penutup.

3.2. ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

1. Alat Penelitian

Alat bantu yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah:

- a. Perangkat Keras (*Hardware*)
 - Laptop HP dengan spesifikasi AMD A4-3330MX APU with Radeon(tm) HD Graphics 2.30 GHz
 - RAM 2 GB
- b. Perangkat Lunak (*Software*)
 - Sistem Operasi Windows 7 Ultimate
 - Microsoft Word 2010
 - Google Scholar
 - SmartPLS
 - Mendeley

2. Bahan Penelitian

Bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a. Data hasil kuesioner yang diperoleh dari pengguna aplikasi MAXstream di Kota Jambi.

- b. Literatur-literatur berupa jurnal, artikel dan skripsi yang berhubungan dengan penelitian.

JADWAL PENELITIAN

Rincian kegiatan dan jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Kegiatan	Jadwal Penelitian															
		Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah																
2	Studi Literatur																
3	Pengumpulan Data																
4	Analisis Data																
5	Penyusunan Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Bisnis, U. Media, and N. Citra, “1 , 2 1,2,” vol. 8721, pp. 147–160, 2022.
- [2] H. Safitri, D. P. Rakhmadani, and S. D. Alika, “Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi WeTV di Pulau Jawa Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM),” vol. 9, no. 4, pp. 996–1005, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i4.4557.
- [3] A. Mubarak, N. T. Aprilia, and S. Susanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Google-Forms Sebagai Media Survey Online Menggunakan Delone & Mclean,” *J. Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 192–198, 2020, doi: 10.31294/ji.v7i2.7967.
- [4] H. Mujiati, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun,” vol. 11, no. 2, pp. 24–28, 2014.
- [5] S. H. Manurung, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keefektifan Belajar Matematika Siswa Mts Negeri Rantau Prapat Pelajaran 2013/2014,” *EduTech J. Ilmu Pendidik. dan Ilmu Sos.*, vol. 1, no. 01, pp. 1–16, 2015.
- [6] W. Arini and A. Asmila, “Analisis kemampuan berpikir kreatif pada materi cahaya siswa kelas viii smp xaverius kota lubuklinggau,” *SPEJ (Science Phys. Educ. Journal)*, vol. 1, no. 1, pp. 23–38, 2017.
- [7] Sang Ayu Nyoman Trisna Dewi and A.Dwirandra, “Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Di Kota Denpasar,” *E-Jurnal Akunt.*, vol. 4, no. 1, pp. 196–214, 2013.
- [8] R. Dewi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening,” *J. Manaj. Dayasaing*, vol. 18, no. 2, pp. 146–156, 2017, doi: 10.23917/dayasaing.v18i2.4511.
- [9] K. Stefani and H. Cilvanus, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan, Iklan, Promosi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna

Aplikasi Ruangguru,” *Media Inform.*, vol. 19, no. 2, pp. 72–87, 2020, doi: 10.37595/mediainfo.v19i2.44.

- [10] 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.
- [11] B. Huda and B. Priyatna, “Penggunaan Aplikasi Content Management System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-commerce,” *Systematics*, vol. 1, no. 2, p. 81, 2019, doi: 10.35706/sys.v1i2.2076.
- [12] E. P. Sari and S. Sukardi, “Optimalisasi Penggunaan E-learning dengan Model Delone dan McClean,” *J. Educ. Technol.*, vol. 4, no. 2, p. 141, 2020, doi: 10.23887/jet.v4i2.24819.
- [13] W. H. DeLone and E. R. McLean, “Information Systems Success Measurement,” *Found. Trends® Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–116, 2016, doi: 10.1561/29000000005.
- [14] B. Sukajie, F. A. Laksono, A. Mubarok, S. Susanti, A. Kurniawan, and U. Bsi, “Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model DeLone Dan McLean,” *J. Responsif*, vol. 1, no. 1, pp. 46–52, 2019, [Online]. Available: <http://ejurnal.univbsi.id/index.php/jti>.