

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE TWITTER  
MENGUNAKAN DELON AND MCLEAN  
STUDI KASUS (KOTA JAMBI)**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan Oleh:

Putri Puspita Sari

8040190152

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA**

**2021**

## **IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN**

Judul Proposal : Analisis Kualitas *Website* Twitter Menggunakan DeLone & McLean

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Putri Puspita Sari
- b. NIM : 8040190152
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl.Lahir : ladang peris , 24 September 2001
- e. Alamat : dusun ladang peris rt 10
- f. No. Telepon : 081274053842
- g. Email : putripuspitasari236@gmail.com

## 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan pemasaran dan perkembangan bisnis tentunya dipengaruhi oleh perkembangan lingkungan sekitarnya. Persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi ini menuntut perusahaan untuk menyusun kembali strategi dan taktik bisnisnya. Persaingan yang makin ketat menuntut perusahaan untuk mengubah strategi pemasarannya.

Twitter adalah sebuah media sosial yang diluncurkan pertama kali pada Juli 2006 dengan nama “twtr”. Twitter mengkombinasikan dua format yaitu format media jejaring sosial dan blog atau dikenal dengan sebutan ‘microblogging’. Seseorang bisa mengikuti akun profil lainnya – atau disebut dengan “follower” untuk dapat melihat konten-konten yang diproduksi oleh akun profil tersebut tanpa perlu diikuti kembali (follow back) oleh akun yang diikuti follower tersebut. Seseorang tidak dapat memberi komentar terhadap konten yang diproduksi oleh akun profil tertentu. Dalam hal privasi, seseorang dapat membuat akun profil Twitternya terbuka secara publik atau tidak. Hingga 30 Juni 2016, jumlah pengguna Twitter aktif secara global mencapai 313 juta pengguna tiap bulannya. Sebanyak 82% penggunanya tersebut mengakses Twitter melalui telepon selular (Twitter website, 2016)[1].

Twitter membatasi jumlah konten yakni sebanyak 140 karakter yang kemudian dikenal dengan sebutan “tweets” (twit atau kicauan). Dengan format sintaks “@username” untuk menyampaikan pesan kepada akun lainnya, ataupun tanda tagar (Hashtags) “#” untuk menandakan sebuah topik khusus sehingga orang lain dapat mengikuti diskusi seputar topik khusus tersebut. Seseorang juga dapat membalas pesan seseorang (reply) ataupun meneruskan pesan dengan menggunakan format “retweets” (“RT”). Khusus Retweet, Boyd dan koleganya (2010) berpendapat bahwa RT dapat dipahami tidak saja sebagai difusi informasi tetapi juga partisipasi di dalam sebuah perbincangan yang tersebar luas di dalam jaringan tersebut [1].

Dari penjelasan tersebut bisa dianggap bahwa Twitter dianggap mampu memberikan manfaat dan memberikan informasi penambahan dalam mencari teman diberbagai macam dunia dan berfungsi selama 24 jam. Twiter juga mampu memberikan berbagai informasi fakta yang sedang trending dibelahan dunia, terkadang juga mampu memberikan inovasi hidup, adanya komunitas- komunitas, sebagai tempat situs, membangun personal brand, meyampaikan unek-unek yang ada, dan ada juga untuk kalangan perusahaan atau bisnis kecil-kecilan dapat dimanfaatkan menggunakan Twitter.

Namun dari pengamatan penulis tingkat kualitas *website* Twitter masih belum sempurna karena banyaknya masalah-masalah yang terjadi seperti : Loading vidio yang lama bahkan tidak loading, Upload vidio sering gagal, terjadinya *error* pada *website* Twitter, Kadang keluar dari live orang tapi suaranya masih ada, Sering terjadinya kelemotan dalam website Twitter. Namun semua dapat menjadi kendala bagi kalangan remaja kota jambi, adapun sebagian orang yang tidak menjadikan semuanya menjadi masalah untuk tetep bermain Twitter.

Berdasarkan tujuan utamanya, sebuah sistem informasi dapat dikatakan berhasil dalam penerapannya apabila dapat dibuktikan menghasilkan dampak-dampak atau manfaat yang positif yang dirasakan oleh penggunya [2].

Oleh karena itu penulis menggunakan metode Delone dan McLean, untuk menguukur kualitas *website* Twitter sehingga akan diketahui tingkat kesuksesan *website* serta mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengukuran kemudian digunakan untuk membantu pihak pengembang dalam menungkatkan performa dari *website* Twitter agar lebih efektif dan efisien. Pengukuran dalam model ini antara lain kualitas sistem ( *system quality* ), kualitas informasi ( *service quality* ), penggunaan ( *user* ), kepuasan pemakai ( *user satisfaction* ), manfaat bersih ( *net benefit* ).

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengukur kualitas *website* Twitter dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS WEBSITE TWITTER MENGGUNAKAN DELON AND MCLEAN (STUDI KASUS : KOTA JAMBI)** ).

## **2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah yaitu “Bagaimana menganalisis kualitas *website* Twitter di kota Jambi menggunakan DeLone & McLean”.

## **3. BATASAN MASALAH**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas maka ruang lingkup masalah dibatasi pada :

1. Penelitian ini akan dilakukan pada *website* Twitter.
2. Penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean.
3. Tools yang digunakan untuk analisis data adalah SmartPLS.

## **4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **4.1 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan yang sudah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas *website* Twitter menggunakan metode DeLone & McLean di kota jambi.

### **4.2 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian dan penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* Twitter.
2. Kualitas *website* Twitter dapat mengetahui seberapa besar tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

## **5. LANDASAN TEORI**

### **5.1 Kualitas**

Menurut Klotler dan Keller [3], ” Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kabutuhan “.

Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk ayau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat [4].

Menurut Tjiptono [5], “ Kualitas merupakan suatu kondisi dunamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Berdasarkan pengertian diatas kualitas dapat didefinisikan sebagai totalitas dan karakteristik suatu produk atau layanan yang menjunjung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang telah ditetapkan.

### **5.2 Kualitas *website***

Menurut Annisa dan Utomo [6], “ Kualitas *website* merupakan hal utama yang menjadikan sebuah perhatian khusus, dimana jika sebuah bisnis menggunakan *website* dan memiliki kualitas yang baik maka membantu bisnis tersebut menjadi lancar “.

*Website quality* merupakan evaluasi pengguna dari sebuah fitur-fitur *website* yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan merefleksikan keseluruhan kinerja dari sebuah *website* [7]“.

Menurut Tjiptono [5], “ Kualitas *website* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunanya itu sendiri “.

### **5.3 Kesuksesan *website***

Menurut Awangga [8], “kesuksesan *website* dapat dipandang dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas *website*, informasi yang diberikan, bagaimana tingkat pengguna *website*, dan kepuasan pengguna serta hal lainnya yang berkaitan dengan seberapa besar efek yang diperoleh dengan adanya *website* tersebut”.

“Kesuksesan *website* merupakan harapan dari semua pihak yang menginginkan dengan adanya *website* tersebut dapat memberikan manfaat baik individu maupun organisasi [9].”

Suatu *website* dikatakan sukses jika dipengaruhi oleh beberapa hal seperti kemudahan yang *website* dan bagaimana sistem *website* berjalan .

### **5.4 Twitter**

Twitter adalah sebuah layanan jejaring sosial (media sosial) dan juga mikroblog yang memungkinkan penggunanya berkirim dan membaca pesan yang tidak lebih dari 280 karakter yang disebut sebagai tweet. Sebelumnya, pesan di Twitter hanya sampai 140 karakter tetapi pada tanggal 7 November 2017 ditambah menjadi 280 karakter.

Twitter didirikan pada 21 Maret 2006 oleh Jack Dorsey, Noah Glass, Biz Stone, dan Evan Williams. Sosial Media Twitter sendiri dirilis ke publik pada 15 Juli 2006. Maskarnya berada di San Francisco, California, Amerika Serikat.

Twitter didirikan oleh Jack Dorsey, Noah Glass, Biz Stone, dan Evan Williams pada 21 Maret 2006 di San Francisco, Amerika Serikat. Twitter pertama kali diperkenalkan oleh Jack Dorsey pada sebuah acara diskusi yang diselenggarakan oleh Odeo (sebuah perusahaan podcast). Jack Dorsey adalah seorang mahasiswa sarjana di Universitas New York yang mengemukakan

gagasannya mengenai penggunaan layanan pesan singkat untuk berkomunikasi dalam sebuah kelompok kecil sehingga timbul interaksi.

Jack Dorsey merupakan karyawan Odeo sedangkan Evan Williams dan Biz Stone berasal dari Google. Twitter sendiri pertama kali digunakan sebagai layanan internal untuk para karyawan Odeo dan versi lengkapnya dirilis ke publik pada 15 Juli 2006.

Pada akhir tahun 2006, Evan Williams, Biz Stone dan mantan karyawan Odeo lainnya, mendirikan sebuah perusahaan bernama Obvious Corp dengan mengakuisisi Odeo dan semua asetnya termasuk Odeo.com dan Twitter.com dari para pemegang saham dan investor. Awal pendirian Twitter dimulai dari perusahaan terpisah pada April 2007 oleh Obvious Corp dan berdiri sebagai perusahaan mandiri pada bulan April 2007 dengan nama Twitter.

Nama (kode singkat) asli dari layanan ini adalah Twitter yaitu gagasan yang diungkapkan oleh Evan Williams yang terinspirasi dari Flickr dan kode singkat SMS Amerika yang berjumlah lima digit. Awalnya, para developer memberikan angka "10958" sebagai kode singkat untuk layanan ini tetapi kemudian diubah menjadi "40404" agar mudah diingat. Proyek ini mulai dikerjakan pada 21 Maret 2006 yaitu ketika Jack Dorsey mempublikasikan pesan singkat Twitter pertamanya pada pukul 9:50 PM PST.

Pada masa itu, pesan instan sangatlah populer seperti *AOL Instant Messenger*. Karena hal inilah, Jack Dorsey bertanya-tanya pada dirinya apakah ia dapat menggabungkan ide-ide awalnya untuk membuat sebuah layanan pesan instan/singkat. Dari situlah, ide Twitter berasal.

Adapun, konsep awal dari Twitter yaitu sebuah sistem yang memungkinkan pengguna mengirimkan pesan yang dapat dibaca semua teman. Setelah melalui beberapa revisi, akhirnya Twitter mampu menjadi layanan jejaring sosial dengan fitur posting pesan singkat atau status dan beberapa fitur menarik lainnya.

Twitter mulai populer pada tahun 2007 yaitu bertepatan saat diadakannya festival musik yang cukup populer yaitu *South by Southwest (SXSW)*. Nah, selama proses acara tersebutlah, penggunaan Twitter mulai meningkat sebanyak 40.000 *tweets* per hari yaitu yang awalnya 20.000 *tweets* per hari menjadi 60.000 *tweets* per hari.

## **5.5 DeLone & McLean**

Model kesuksesan sistem informasi, diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean. Penelitian ini pertamanya dilakukan pada tahun 1992 dan juga cepat mendapat tanggapan penyebabnya adalah karena model ini sederhana, valid, dan dibutuhkan menjadi acuan dalam mengevaluasi sebuah sistem informasi yang dapat diterapkan dengan sukses. DeLone & McLean ( 1992 ) kemudian mengembangkan suatu model yang disebut dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean ( D&M IS Success Model ).

## **5.6 Skala Likert**

Skala likert merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang gejala atau fenomena yang dialami seseorang. Skala likert juga sebagai skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, pendidik dan ahli psikolog Amerika Serikat, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Suatu menanggapi pertanyaan dalam skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti

1. Sangat setuju
2. Setuju
3. Netral
4. Tidak setuju

## 5. Sangat tidak setuju

Beberapa definisi dari skala likert menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

Menurut Mariyuliana et al [10] menyatakan bahwa: skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang mempresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku.

Menurut Syofian et al [11] skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Skala Likert kerap digunakan sebagai skala penilaian karena memberi nilai terhadap sesuatu untuk keperluan analisis kuantitatif, skala jawaban pada skala likert dapat diberi skor misalnya:

1. Sangat setuju (SS) diberi skor 5
2. Setuju (ST) diberi skor 4
3. Netral (N) diberi skor 3
4. Tidak setuju (TS) diberi skor 2
5. Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1

### **1.1 Metodologi Penelitian**

#### **A. Alat dan Bahan Penelitian**

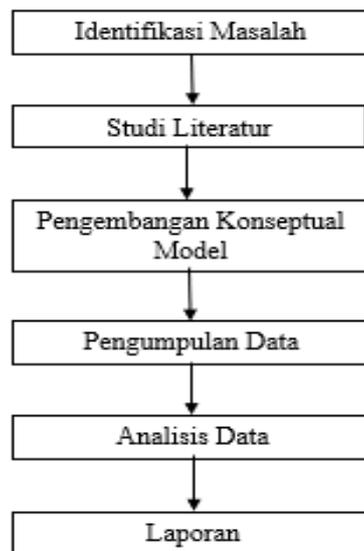
1. Perangkat Keras (Hardware)
  1. Laptop acer dengan spesifikasi processor intel core
  2. RAM 4 GB
  3. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya
2. Perangkat Lunak (Software)
  1. Sistem operasi windows
  2. Microsoft Word

3. Google Chrome
4. SPSS
5. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya

## 6. Metode Penelitian

### 6.1 kerangka kerja penelitian

untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja guna memperjelas langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang dibahas adalah sebagai berikut :



**Gambaran 3.1 kerangka kerja penelitian**

#### 1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui masalah, penyebab dan solusi yang tepat pada kualitas *webstite* Twitter.

## 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. Pengembangan Konsep Model

Pada tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual modal yang menggambarkan hubungan bagaimana tingkat kesuksesan yang diberikan *website* Twitter terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan dimensi-dimensi dari metode DeLone & McLean.

## 4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penyebaran kuisisioner secara online.

## 5. 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).

## 6. Laporan

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang terdiri atas pendahuluan, serta penutup yang ditambah dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.



## DAFTAR PUSAKA

- [1] N. A. Paramastri dan G. Gumilar, "Penggunaan Twitter Sebagai Medium Distribusi Berita dan News Gathering Oleh Tirto.Id," *J. Kaji. Jurnalisme*, vol. 3, no. 1, hal. 18, 2019, doi: 10.24198/jkj.v3i1.22450.  
[http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=571495&val=8680&title=ANALISIS%20ISI%20KUALITATIF%20TWITTER%20Tax Amnesy%20dan%20AmnestiPajak](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=571495&val=8680&title=ANALISIS%20ISI%20KUALITATIF%20TWITTER%20Tax%20Amnesy%20dan%20AmnestiPajak)).
- [2] Mahendra I, "" jurnal ilmu komputer "," *Anal. keberhasilan website resmi di universitas borobudur menggunakan delone mclean Model "*, vol. 7, no. 1, hal. 22–28, 2018.
- [3] K. P. And, dan K.L.keller, *pearson education limited*, Ke 15. 2016.
- [4] J. Heizer, And, dan Render Barry, *manajemen operasi : manajemen keberlangsungan dan rantai pasokan*, 11 ed. jakarta : salemba empat, 2016.
- [5] Tjiptono Fandy, *strategi pemasaran*. 2015.
- [6] A. P. Annisa, And, dan P. utomo, "jurnal informatika polinema," *Anal. kualitas dan usability berdasarkan persepsi pada website shopee*, vol. 6, no. 1, hal. 61–70, 2015.
- [7] A. P. Damas, And, dan Farida N, "jurnal ilmu administrasi bisnis," *pengaruh E- Website Qual. dan E- Serv. Qual. terhadap E- Repurchase Intent. melalui E- Trust ( Stud. pada Konsum. Prod. Fash. lazada Mhs. Univ. diponogoro)*, vol. 9, no. 3, hal. 335–344, 2020.
- [8] R. A. R, "jurnal sistem informasi (SISTEMASI)," *Anal. kesuksesan E- Government lapor dengan Model delone-mclean dan Metod. pls-sem*, vol. 10, no. 2, hal. 357, 2021.
- [9] R. F. Sapy, A. R, And, dan Y. Putro S. P.W, "indonesia jurnal of

information system,” *Anal. kesuksesan Sist. Inf. kemahasiswaan dengan pendekatan Model delone dan mclean*, vol. 1, no. 1, hal. 34–46, 2018.

- [10] M. I. M. i Subroto, And, dan S. F. C. Haviana, “No Titl,” *Quest. Inf. Syst. Meas. need Addit. Learn. maaterials to Support decission Mak. hight Sch. using a likert cale skala*, vol. 1, no 2, 2016.
- [11] Setyaningsih.T, N. T, And, dan S. N, “otomatisasi metode penelitian skala likert berbasis web,” *otomatisasi Metod. Penelit. skala likert Berbas. web*, 2015.