

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI MY INDIHOME MENGGUNAKAN  
METODE DELONE & MCLEAN**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan oleh:

Tondy Maulana Tambunan

8040190346

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir  
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA  
2022**

## **IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN**

Judul Proposal : ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI MY  
INDIHOME MENGGUNAKAN  
DELONE & MCLEAN

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Tondy Maulana Tambunan
- b. NIM : 8040190346
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 27 November 2000
- e. Alamat : Jl. Lirik
- f. No. Telepon : 082180206655
- g. Email : tondymaulana4@gmail.com

## **1.1 Latar Belakang**

Pada perkembangan teknologi saat ini, internet telah menjadi salah satu media yang sering digunakan untuk mencari atau mendapatkan informasi dari seluruh dunia. Bahkan kita dapat mengetahui informasi dengan cepat. Kini orang membutuhkan layanan internet yang berkecepatan tinggi, sehingga banyak orang yang sangat tergantung pada internet dalam kehidupansehari-harinya, mulai dari pemakaian media sosial sebagai hiburan, game online maupun bisnis.

Kemajuan teknologi memberikan pengaruh terhadap pola pikir dan gaya hidup yang simple dan tidak mau repot. Untuk itu PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Menghadirkan sebuah aplikasi untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan Indihome dengan nama My Indihome yang didalamnya terdapat berbagai macam fitur yang tersedia untuk memberikan layanan, mulai dari pengecekan ketersediaan jaringan fiber optik untuk IndiHome, registrasi IndiHome dan order tracking. Sehingga pelanggan tidak perlu repot untuk melakukan pengecekan tagihan, melaporkan gangguan, menambah add on, dan lain sebagainya[1]

Namun dengan adanya berbagai macam fitur yang tersedia, pengguna aplikasi My Indihome memiliki kendala yang berdampak tidak berfungsinya aplikasi sebagai mana mestinya, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti, sebagian masyarakat Kota Jambi menyatakan bahwa ada beberapa hal yang masih sering terjadi eror, diantaranya seperti fitur pelaporan masalah yang ada pada aplikasi tersebut sangat lama untuk di proses dibanding dengan menghubungi CS, serta tidak berfungsinya tracking atau pelacakan status penanganan masalah, kesulitan dalam melakukan login pada saat memasukkan kode verifikasi namun tak kunjung dapat masuk ke dalam aplikasi dan sering mengalami crash, selain itu mengingat baru-baru ini pada tanggal 22 Oktober 2022, diduga 26 juta pelanggan indihome bocor bahkan disebar luaskan di forum Breached.to, hingga berdampak mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi My Indihome menjadi sangat minim[2].

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas sistem informasi pada aplikasi My Indihome dengan menggunakan model DeLone dan McLean tentang kesuksesan sistem informasi dengan elemen *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan), *use* (penggunaan), *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *net benefit* (manfaat bersih)[3]. Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul penelitian “Analisis Kesuksesan Aplikasi My Indihome menggunakan Metode Delone dan Mclean”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Apa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap pengguna aplikasi My Indihome?
2. Apa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi My Indihome?
3. Apa pengaruh pengguna terhadap kepuasan pengguna?
4. Apa pengaruh pengguna dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih?

## **1.3 Batasan Masalah**

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

1. Penelitian ini menggunakan metode DeLone dan McLean dengan variabel bebas information system, information quality, service quality serta variabel terikat use, user satisfaction dan net benefit.
2. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat sekitar Kota Jambi yang menggunakan aplikasi My Indihome.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
4. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert*.
5. Software pengolahan data yang digunakan yaitu *Smart-PLS*.
6. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi My Indihome.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh pada kualitas aplikasi My Indihome dengan menggunakan metode DeLone dan McLean.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan hardskill penulis melalui skripsi ini, selain yang di dapat dari perkuliahan
2. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi My Indihome.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan laporan penelitian, peneliti memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah. Sistematika penelitian ini meliputi:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti mendeskripsikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori-teori yang menjadi acuan dalam melakukan proses analisis data dan berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah penelitian yang telah dirumuskan.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan selama mengerjakan penelitian serta metode-metode yang digunakan.

### **BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian dari tahap awal yaitu hasil pengumpulan data penelitian hingga tahap akhir hasil analisis data.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran yang diberikan peneliti berdasarkan proses pengembangan penelitian.

## **1.6 Landasan Teori**

### **1.6.1 Analisis**

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu pokok hal menjadi bagian- bagian atau komponen tertentu sehingga dapat diketahui ciri-ciri atau karakteristik setiap bagian, bagaimana hubungan antara bagian-bagian yang ada, serta fungsi masing-masing bagian terhadap keseluruhan pokok hal tersebut[4].

Sugiarto [5] menyatakan “Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya”.

### **1.6.2 Kesuksesan 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 tehnik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan[6]

Wisudiawan [7] menyatakan model kesuksesan aplikasi merupakan model kausal yang berisikan dimensi-dimensi pembentuk kesuksesan sistem informasi. Dimensi yang dimaksud adalah user satisfaction berhubungan dengan service quality,

information quality, system quality, perceived usefulness dan benefit. Penelitian ini mencoba menganalisis hubungan antara semua dimensi yang menyusun kesuksesan aplikasi tersebut. Aplikasi yang digunakan sebagai objek dalam penelitian ini adalah My Indihome yang digunakan sebagai media informasi terkait jaringan internet.

### **1.6.3 Aplikasi Mobile**

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 tehnik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan[8]

Aplikasi Mobile adalah perangkat lunak yang berjalan pada perangkat mobile seperti smartphone atau tablet PC. Aplikasi Mobile juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh dan memiliki fungsi tertentu sehingga menambah fungsionalitas dari perangkat mobile itu sendiri. Untuk mendapatkan mobile application yang diinginkan, user dapat mengunduhnya melalui situs tertentu sesuai dengan sistem operasi yang dimiliki[6].

#### **1.6.4 Aplikasi My Indihome**

Indihome adalah salah satu produk PT. Telkom sebagai penyedia produk layanan kepada masyarakat berupa komunikasi dan data seperti Internet (*Internet on Fiber on High Speed Internet*), telepon rumah (*voice*), dan layanan televisi interaktif (*Use TV Cable, IP Tv*) yang kemas dalam paket produk dual play dan triple play. Indihome juga memiliki pelayanan sistem informasi berupa layanan berbasis aplikasi mobile yaitu aplikasi Myindihome[9].

My Indihome merupakan aplikasi yang digunakan untuk berlangganan IndiHome, aktivasi OTT Video Streaming, berlangganan berbagai fitur tambahan, melaporkan gangguan layanan IndiHome, cek tagihan, cek Poin myIndiHome, info pemakaian, serta layanan menarik lainnya[1].

#### **1.6.5 Delone & McLean**

Wisudiawan [7] menyatakan model kesuksesan Delone dan McLean merupakan model yang sederhana dan sering digunakan para peneliti dalam meneliti sistem informasi terutama mencari seberapa sukses sistem informasi yang mereka teliti. Model ini memiliki beberapa variabel yang mempengaruhi kesuksesan suatu sistem informasi. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dapat diukur dari enam faktor, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi.
- 2) Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi.

- 3) Kualitas layanan (*Service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengelola sistem informasi.
- 4) Penggunaan (*Use*) adalah penggunaan informasi suatu sistem oleh penerima/pemakai dan minat memakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan.
- 5) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
- 6) Kebermanfaatan Bersih (*Net Benefit*) adalah efek dari informasi terhadap perilaku pemakai dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

#### **1.6.6 Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu dugaan sementara yang kebenarannya perlu dibuktikan dalam suatu penelitian. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan didalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data[10].

#### **1.6.7 SEM**

SEM adalah suatu teknik statistika yang menguji dan mengestimasi hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisis faktor dan analisis jalur. Proses pemodelan SEM terdiri atas dua tahapan dasar, yaitu validiasi model pengukuran dan pengujian model struktural. SEM memiliki kemampuan mengukur variabel

laten yang tidak secara langsung diukur tetapi melalui estimasi indikator atau parameternya. Hal tersebut memungkinkan peneliti melakukan pengujian secara internal atau reliabilitas suatu model penelitian yang secara teoritis hubungan struktural antar variabel laten dapat diestimasi secara akurat. Asumsi kausal kualitatif dalam SEM direpresentasikan oleh variabel yang dibangun dalam persamaan dan diuji melalui penyelesaian berbasis kovarian, asumsi ini dapat diuji dalam studi eksperimental dan harus dapat dikonfirmasi secara judgment dalam studi observasional[11].

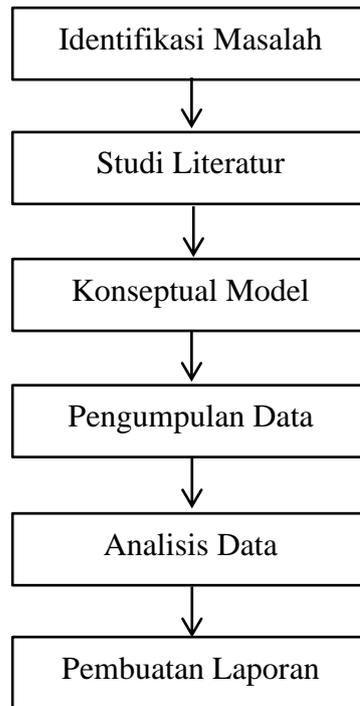
#### **1.6.8 Smart-PLS**

SmartPLS merupakan aplikasi perangkat lunak untuk teknik SEM dalam bentuk graphical user interface (GUI). SmartPLS menggunakan teknologi Java webstart yang dapat diaplikasikan pada semua sistem operasi komputer. SmartPLS memungkinkan impor data indikator variabel dalam model. Aplikasi ini dibangun melalui proyek di Institute of Operations Management and Organizations (School of Business), University of Hamburg (Germany)[11]

## 1.7 Metodologi Penelitian

### 1.7.1 Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka penelitian merupakan tahapan-tahapan yang akan dilakukan mulai dari awal penelitian hingga akhir penelitian. Kerangka penelitian menjelaskan tahapan-tahapan dari penelitian yang dibuat agar penelitian ini tidak keluar dari tujuan yang diharapkan penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa langkah yang dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 1.1 Kerangka Kerja Penelitian**

Berdasarkan kerangka penelitian diatas, dapat diuraikan pembahasan masingmasing tahapan dalam penelitian sebagai berikut :

**a. Identifikasi Masalah**

Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui masalah, penyebab masalah penelitian dan solusi untuk menyelesaikan permasalahan terhadap pengukuran kesuksesan aplikasi My Indihome sebagai media untuk informasi terkait pengguna layanan Indihome. Hal utama yang menjadi masalah dalam penelitian ini ialah aplikasi masih sering terjadi eror, seperti kesulitan dalam melaporkan gangguan internet serta aplikasi belum bisa merespon penuh keinginan pengguna. Maka dari itu pada penelitian ini peneliti akan mengidentifikasi aplikasi My Indihome untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi pada aplikasi My Indihome.

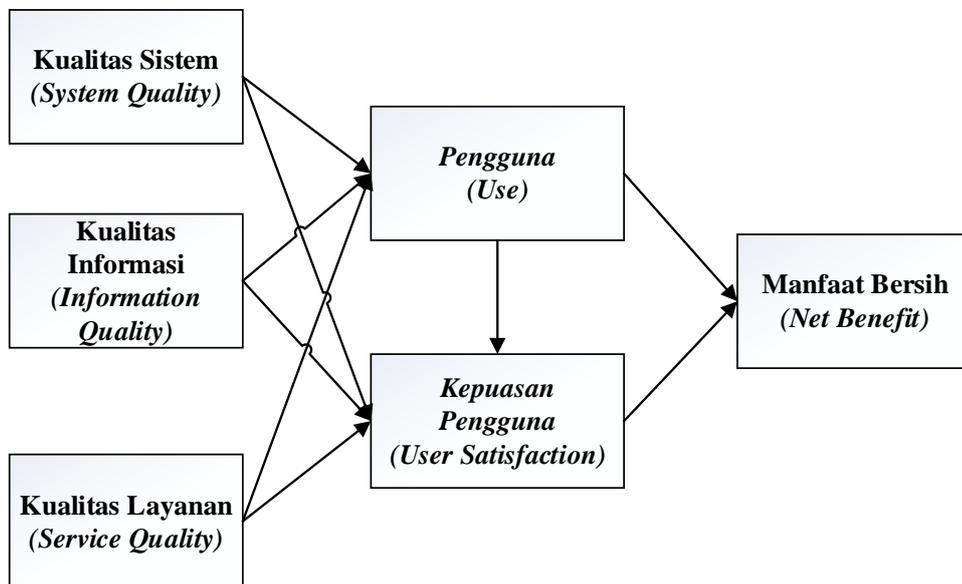
**b. Studi Literatur**

Pada tahap ini dilakukan agar diperoleh masukan tentang permasalahan yang akan diteliti serta lebih mengetahui objek penelitian, yaitu aplikasi My Indihome. Melalui studi ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman mengenai aplikasi My Indihome serta variabel-variabel yang terkait. Teori-teori yang dicari adalah mengenai analisis kualitas aplikasi, seperti Delone and McLean sebagai metode analisis kesuksesan aplikasi, serta teori-teori pendukung lain yang nantinya akan diterapkan dalam laporan penelitian sehingga memiliki landasan keilmuan yang baik dan sesuai. Teori-teori ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan referensi lainnya.

### c. **Konseptual Model**

Pada tahapan konseptual model diawali dengan mengidentifikasi factor-faktor yang diperoleh dari tahap studi literatur. Lalu merancang konsep yang menggambarkan hubungan bagaimana kesuksesan yang diberikan dari aplikasi My Indihome terhadap penggunanya. Pengembangan model pada penelitian ini diambil dari variabel-variabel dari teori DeLone and McLean.

Pada penelitian ini tahapan konseptual model diawali dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literature, kemudian membuat konsep yang dapat menggambarkan faktor yang mempengaruhi layanan yang berdampak pada kualitas penggunaan aplikasi My Indihome dengan menggunakan metode DeLone and McLean.



**Gambar 1.2 Konseptual Model**

#### **d. Pengumpulan Data dan Analisis Data**

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada pengguna Aplikasi My Indihome. Kuesioner yang disebarkan berupa pernyataan dalam bentuk kuesioner online yang dibuat menggunakan google form. Jawaban dari kuesioner penelitian ini menggunakan skala Likert.

#### **e. Analisis Data**

Setelah pengumpulan data dilakukan, tahap selanjutnya yaitu melakukan analisis data untuk mengukur kesuksesan aplikasi berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Pengujian pada penelitian ini menggunakan analisis PLS. PLS merupakan salah satu metode alternatif dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM). Structural Equation Modeling (SEM) adalah sekumpulan teknik statistika yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit yang tidak dapat diselesaikan oleh persamaan regresi linear. Pengujian PLS dalam penelitian ini akan menggunakan Smart PLS 3. Analisis PLS dalam penelitian ini didasari oleh dua evaluasi mendasar yaitu evaluasi model pengukuran (Outer Model) dan evaluasi model struktural (Inner Model). Outer model merupakan model pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variable lainnya, sedangkan inner model merupakan model pengukuran yang menghubungkan antar variabel lainnya[12].

## **f. Pembuatan Laporan**

Pada tahapan ini merupakan tahapan dalam pembuatan laporan yang akan disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan metode penelitian yang relevan serta terarah. Pembuatan laporan disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, model dan instrument penelitian, analisis dan pembahasan, serta penutup.

### **1.7.2 Alat Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat atau piranti yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)
  - a. Laptop MSI GF63 Processor Intel Core i5-10500H
  - b. RAM 8 GB.
  - c. SSD 512 GB
  - d. Harddisk Toshiba 1TB.
  - e. Beberapa perangkat keras lainnya.
2. Perangkat Lunak (*Software*)
  - a. Sistem Operasi Windows 11
  - b. Google Chrome.
  - c. Microsoft Office Word 2016.
  - d. Microsoft Excel 2016
  - e. Mendeley.
  - f. SmartPLS 3

### 1.8 Jadwal 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.	Identifikasi Masalah																
2.	Studi Literatur																
3.	Perumusan Masalah																
4.	Pengumpulan Data																
5.	Analisis Data																
6.	Laporan																

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] “Tentang myIndiHome.” <https://www.indihome.co.id/about-myindihome> (accessed Sep. 14, 2022).
- [2] “Penjelasan Telkom soal 26 Juta Data Pelanggan Indihome Diduga Bocor Halaman all - Kompas.com.” <https://www.kompas.com/tren/read/2022/08/22/060500065/penjelasan-telkom-soal-26-juta-data-pelanggan-indihome-diduga-bocor?page=all> (accessed Sep. 14, 2022).
- [3] P. H. Saputro, A. Djoko Budiyanto, and A. J. Santoso, “Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan,” *Sci. J. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, Feb. 2015, doi: 10.15294/SJI.V2I1.4523.
- [4] D. S. Djaeng and B. Burhanudin, “Analisa Kualitas Website Stmik Bina Mulia Palu,” vol. 2, no. 2, pp. 53–63, 2016.
- [5] E. Sugiarto and H. Pancastria, “Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online SMP Muhammadiyah 2 Sidoarjo,” *UDinus Repos.*, pp. 1–6, 2015.
- [6] 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.
- [7] G. A. A. Wisudiawan, “Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Informasi Menggunakan Model DeLone and McLean,” *J. Ilm. Teknol. Inf. Terap.*, vol. 2, no. 1, pp. 55–59, 2015.
- [8] S. P. Hastono, “Analisa Data Bidang Kesehatan,” pp. 1–212, 2016.
- [9] A. Nurcahyo, “Peran Digital Marketing dan Harga Kompetitif Terhadap Keputusan Berlangganan Indihome,” *Relev. J. Manag. Bus.*, vol. 1, no. 1, p. 15, 2018, doi: 10.22515/relevance.v1i1.1270.
- [10] S. Kartika, H. Husni, and S. Millah, “Pengaruh Kualitas Sarana dan Prasarana terhadap Minat Belajar Siswa dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam,” *J. Penelit. Pendidik. Islam*, vol. 7, no. 1, p. 113, 2019, doi: 10.36667/jppi.v7i1.360.
- [11] R. Pratiwi, “Analisis Penggunaan Sistem Aplikasi D-Pack Terhadap Kepuasan Pengguna Pada CV . Sumber Jadi Pangkalpinang,” *Sist. Inf.*, pp. 1–8, 2013.
- [12] L. K. Harahap, “Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square),” *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, no. 1, p. 1, 2018.