

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI LAZADA DIPROVINSI JAMBI
MENGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh:

Nurdian Fadhilah

8040190043

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 *Lazada* Diprovinsi Jambi
Menggunakan Metode *Delone and Mclean*

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Nurdian Fadhilah
- b. NIM : 8040190043
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl.Lahir : Nipah Panjang, 18 Mei 2001
- e. Alamat : Nipah Panjang
Kecamatan Nipah Panjang
Kabupaten Tanjung Jabung
Timur
- f. No. Telepon : 082375677324
- g. Email : nurdianfadhilah2018hp@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : Nurdian Fadhilah / 8040190043

PRODI : **SI / TI / ~~SK~~** *)

JUDUL : Analisis Kesuksesan Aplikasi *Lazada* Diprovinsi Jambi
Menggunakan Metode Delone and Mclean

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui Dengan Perbaikan / Ditolak *)

Catatan Alasan Penolakan Proposal Tugas Akhir

- Proposal skripsi tidak relevan dengan program studi
- Pernah ada topic 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

NIK: YDB.11.83.078

*) Coret yang tidak perlu

1.1 Latar Belakang

Memanfaatkan kemalasan seseorang untuk mendatangi toko yang hanya untuk berbelanja atau melihat produk serta harga terbaru, merupakan salah satu alasan terciptanya penjualan yang instan dan praktis. Di era modern ini, para pakar teknologi informasi mengembangkan sebuah sistem penjualan berbasis web. Orang hanya tinggal berkunjung di sebuah situs untuk melihat foto produk serta harga produk tersebut bahkan melakukan transaksi jual beli di dalam situs tersebut. Sejarah E-commerce di Indonesia sendiri telah ada sejak 1996[1].

Lazada diluncurkan pada bulan Maret 2012 dan berkembang pesat hingga saat ini. Lazada Indonesia merupakan salah satu bagian dari jaringan retail online Lazada Group yang beroperasi di enam negara di Asia Tenggara, yang terdiri dari Lazada Indonesia, Lazada Malaysia, Lazada Thailand, Lazada Vietnam, lazada Singapore dan Lazada Filipina dengan total pengguna 550 juta pengguna dari total keseluruhan enam negara tersebut[2]. Lazada merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jual beli online dan ritel e-commerce, hasil pengembangan dari perusahaan inkubator teknologi internet asal Jerman yaitu Rocket Internet. Raket internet juga telah sukses menciptakan berbagai perusahaan-perusahaan yang inovatif dan kreatif di berbagai belahan dunia, yang berkantor pusat di Berlin, Jerman. Proyek yang dimiliki Rocket Internet lainnya di Indonesia antara lain zalora, foodpanda, traveloka[3].

Selain itu lazada mempunyai traffic pembelian yang sangat besar ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia mulai memahami sistem belanja online yang nyaman dan aman. Sebagai e-commerce yang bergerak pada sistem bussines to customer tentu lebih mementingkan kenyamanan dari tampilan, alur proses pembelian sampai pengiriman barang ke konsumen. Tentunya banyak konsumen masih ragu untuk berbelanja bukan hanya masalah keamanan tetapi masalah kenyamanan serta proses pembelian yang terlalu rumit untuk dilakukan oleh orang awam[4].

Menurut data dari Trusted Company, Lazada sudah menerima banyak keluhan dari pelanggannya. Menurut penelitian dari Trusted Company yang dirangkum oleh Norhermaya, menunjukkan bahwa masih banyak yang harus diperbaiki pihak Lazada untuk terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumennya. Apabila hal ini tidak diperbaiki akan banyak konsumen yang beralih ke situs jual beli online yang lainnya[5][6].

Keluhan yang dirasakan pengguna cenderung mengarah pada permasalahan kualitas sistem dan layanan pada aplikasi Lazada. Padahal semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna. Dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[7].

Kesuksesan sistem informasi bisa dipandang dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas sistem, informasi yang diberikan, bagaimana tingkat penggunaan, dan kepuasan penggunaan serta hal lain yang menunjukkan seberapa besar efek yang diperoleh dengan adanya sistem informasi tersebut. Satu dari sekian banyak model yang dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi adalah model yang diberikan oleh *William H. Delone* dan *Ephraim R. Mclean*, yang terdiri dari enam faktor pengukur kesuksesan informasi[8]. Model ini terpilih karena dianggap mampu untuk menjelaskan analisis sistem dari sisi pengguna yaitu kepuasan pengguna. Hasil dari analisis ini nantinya dapat diketahui faktor mana saja yang akan menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan pada aplikasi mendatang.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka diperlukan penelitian analisis kesuksesan aplikasi *Lazada* dengan menggunakan model kesuksesan *Delone and Mclean*. Pada metode *Delone and Mcelan* terdapat 6 pengukuran yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Oleh karena itu berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis bermaksud untuk menganalisis kesuksesan aplikasi *Lazada* dengan judul “**Analisis Kesuksesan**

Aplikasi *Lazada* Diprovinsi Jambi Menggunakan Metode *Delone and Mclean*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja faktor – faktor yang mendeskripsikan kesuksesan aplikasi *Lazada* Diprovinsi Jambi?
2. Sejauh mana tingkat kesuksesan aplikasi *Lazada* diprovinsi Jambi dengan melihat pengaruh terhadap *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, dengan tujuan mendapatkan *Net Benefit* berdasarkan Metode *Delone and Mclean*?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis menetapkan Batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa tingkat kesuksesan terhadap aplikasi *Lazada*.
2. Penelitian ini difokuskan pada 6 variabel yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*use satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).
3. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Lazada* diprovinsi Jambi.
4. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dalam bentuk formulir *google form* .
5. *Tools* yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu *software* SmartPLS 3 dan analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modeling*).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi *Lazada* diprovinsi Jambi menggunakan metode *Delone and Mclean*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat membantu pihak *Lazada* dalam mengetahui tingkat kesuksesan dari aplikasi *Lazada* terhadap pengguna.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan atau panduan serta dapat menjadi sumber referensi untuk mengembangkan penelitian.
3. Penelitian ini dapat membantu pihak *Lazada* mengetahui tentang perilaku pengguna terhadap pengguna aplikasi *Lazada* berdasarkan persepsi pengguna.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Analisis

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[9].

Sedangkan pada beberapa definisi lain, seperti Analisis isi secara umum diartikan sebagai metode yang meliputi semua analisis mengenai isi teks, tetapi di sisi lain analisis isi juga digunakan untuk mendeskripsikan pendekatan analisis yang khusus. Menurut Holsti, metode analisis isi adalah suatu teknik

untuk mengambil kesimpulan dengan mengidentifikasi berbagai karakteristik khusus suatu pesan secara objektif, sistematis, dan generalis.

Objektif berarti menurut aturan atau prosedur yang apabila dilaksanakan oleh orang (peneliti) lain dapat menghasilkan kesimpulan yang serupa. Sistematis artinya penetapan isi atau kategori dilakukan menurut aturan yang diterapkan secara konsisten, meliputi penjaminan seleksi dan pengkodean data agar tidak bias. Generalis artinya penemuan harus memiliki referensi teoritis. Informasi yang didapat dari analisis isi dapat dihubungkan dengan atribut lain dari dokumen dan mempunyai relevansi teoritis yang tinggi. Definisi lain dari analisis isi yang sering digunakan adalah: *research technique for the objective, systematic and quantitative description of the manifest content of communication*. Analisis isi dapat digunakan untuk menganalisis semua bentuk komunikasi, baik surat kabar, berita radio, iklan televisi maupun semua bahan-bahan dokumentasi yang lain. Hampir semua disiplin ilmu sosial dapat menggunakan analisis isi sebagai teknik/metode penelitian. Analisis juga berarti Teknik sistematis untuk menganalisis isi pesan atau suatu alat untuk mengobservasi dan menganalisis isi periakukomunikasi yang terbuka dari komunikator yang dipilih (Budd).

1.6.2 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 teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputasi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan[10].

Menurut Syani & Werstantia [11] Aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang berisi sebuah coding atau perintah yang dimana bisa diubah sesuai dengan keinginan.

Menurut Sri Widianti[12] Aplikasi merupakan sebuah software (perangkat lunak) yang bertugas sebagai front end pada sebuah sistem yang dipakai untuk mengolah berbagai macam data sehingga menjadi sebuah informasi yang bermanfaat untuk penggunanya dan juga sistem yang berkaitan.

Aplikasi merupakan suatu unit perangkat yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti sistem perniagaan, game pelayanan masyarakat, periklanan, atau semua proses yang hampir dilakukan manusia.

1.6.3 Lazada

Lazada merupakan pusat belanja online yang menawarkan berbagai macam jenis produk mulai dari elektronik, buku, mainan anak dan perlengkapan bayi, alat kesehatan dan produk kecantikan, peralatan rumah tangga, dan perlengkapan traveling dan olahraga

Lazada adalah salah satu e-commerce yang memberikan pelayanan kepada konsumen dalam memilih produk-produk online. Lazada didirikan pada tahun 2012 dan merupakan salah satu cabang dari jaringan retail online Lazada di Asia Tenggara. Lazada Asia Tenggara merupakan cabang anak perusahaan jaringan Rocket Internet, perusahaan asal Jerman[13] Berdasarkan ulasan aplikasi Lazada di Google Playstore, ada total 16.851.681 ulasan. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.lazada.id&hl=in>.

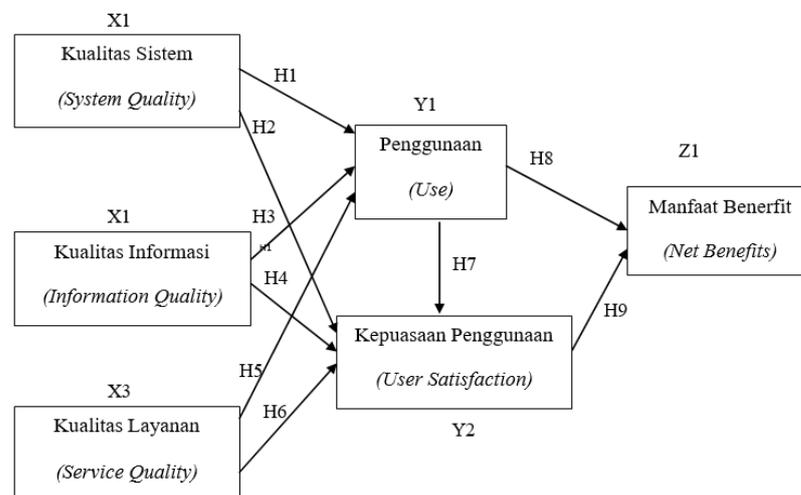
Salah satu perusahaan e-commerce terkemuka di Indonesia adalah Lazada Indonesia (Lazada.co.id). Lazada Indonesia dijalankan dengan tipe e-commerce Business to Customer karena tujuan utama perusahaan adalah menyerap customer yang akan melakukan transaksi di situs Lazada Indonesia.

1.6.4 Konseptual Model

Konseptual model dari penelitian ini didapat dari dimensi teori IS Success model DeLone and McLean (2003). Pada penelitian ini tahapan konseptual model diawali dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang

diperoleh dari kegiatan studi literatur kemudian membuat konsep yang dapat menggambarkan faktor yang mempengaruhi layanan yang berdampak pada kepuasan penggunaan aplikasi *Lazada* di Provinsi Jambi dengan menggunakan *IS SUCCESS MODEL*.

Berikut ini adalah Model penelitian DeLon and McLean (2003) yang digunakan oleh penulis sebagai gambaran dalam menentukan faktor-faktor yang menjadi penentu ataupun yang mempengaruhi kualitas layanan dari Aplikasi *Lazada* dengan menggunakan Model DeLone and McLean.



Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Variabel Bebas (*Independent Variable*) yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*) serta Variabel Terikat (*Dependent Variable*) yaitu Pengguna (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Behavioral*), Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

1.6.5 Metodologi Penelitian

a. Alat dan Bahan Penelitian

1. Perangkat Keras (*hardware*)

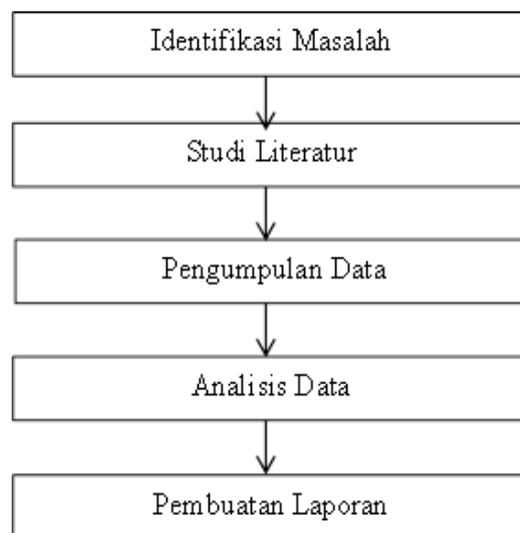
- Laptop Hp , dengan spesifikasi *processor* Intel(R) Core(TM) i5-10210U CPU @ 1.60GHz 2.11 GHz RAM 11 GB

- HARDDISK 476,92 GB

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- Google Chrome
- Sistem Operasi Windows 11 Home Single Language
- Microsoft Word 2019
- Microsoft Excel 2019
- SmartPLS
- Mendeley

b. Metode Penelitian



Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing – masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahap yang digunakan untuk mengetahui inti dan penyebab dari permasalahan yang sedang terjadi serta

memberikan solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan tersebut.

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. 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 di ajukan. Pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data. Metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data yaitu melalui kuisisioner dengan menggunakan google form dan disebarakan kepada pengguna aplikasi Lazada.

4. 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).

5. Pembuatan Laporan

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga menjadi sebuah laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran secara utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan.

1.7 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah	■	■	■	■												
Studi Literatur					■	■	■	■	■							
Pengumpulan Data									■	■	■	■				
Analisis Data													■	■	■	■
Pembuatan Laporan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. L. Hadisaputro and E. Setyaningsih, “Analisis Terhadap Kepuasan Mitra GO-JEK Driver Kota Balikpapan Menggunakan Framework PIECES,” *j-sim J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. April, pp. 23–28, 2019, [Online]. Available: <http://ojs.stmik-borneo.ac.id/index.php/J-SIm/article/view/32>
- [2] E. Setyaningsih, E. Ismawan, and T. Hidayat, “Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan,” *STMIK Borneo Int.*, vol. 3, no. 1, pp. 33–38, 2019.
- [3] Afrina, J. N. Utamajaya, and Surmiati, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Aplikasi Jamride Penajam Paser Utara Menggunakan Metode PIECES,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, pp. 388–395, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4048.
- [4] R. Sitohang, R. Simangunsong, and J. Sinaga, “Analisa Tingkat Kepuasan Kerja,” vol. 7, no. 2, pp. 339–348, 2021.
- [5] D. W. T. Putra, H. Bulkis, P. Mandarani, and A. Syahrani, “Metode Pieces Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Portal Akademik,” *J. Sains dan Teknol. J. Keilmuan dan Apl. Teknol. Ind.*, vol. 21, no. 1, p. 50, 2021, doi: 10.36275/stsp.v21i1.360.
- [6] P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework,” *Ilk. J. Ilm.*, vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019, doi: 10.33096/ilkom.v11i2.398.118-128.
- [7] S. Hidayatuloh, R. H. Kusumaningtyas, and Y. Aziati, “Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean,” *Appl. Inf. Syst. Manag.*, vol. 2, no. 2, pp. 73–83, 2021, doi: 10.15408/aism.v2i2.20159.
- [8] P. S. Informasi, U. Atma, J. Yogyakarta, P. T. Informatika, U. Atma, and J. Yogyakarta, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean,” vol. 1, no. 1, 2018.
- [9] “Komaruddin,2001.EnsilopediaManajemen,Edisike5,Jakarta,BumiAksara.”.
- [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] M. Syani and N. Werstantia, “Perancangan Aplikasi Pemesanan Catering Berbasis Mobile Android,” *J. Ilm. Ilmu dan Teknol. Rekayasa*, vol. 1, no. 2, 2020, doi: 10.31962/jiitr.v1i2.22.
- [12] 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.
- [13] G. S. Budhi, “Analisis Sistem E-Commerce Pada Perusahaan Jual-Beli Online Lazada Indonesia,” *Elinvo (Electronics, Informatics, Vocat. Educ.*, vol. 1, no. 2, pp. 78–83, 2016, doi: 10.21831/elinvo.v1i2.10880.