

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI BRILINK MOBILE
TERHADAP AGEN BRILINK KOTA JAMBI
MENGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Di ajukan Oleh :

Putra Ramadani

8040190358

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 Kesuksesan Aplikasi BRILink Mobile Terhadap Agen Brilink Kota Jambi Menggunakan Metode *Delioned and Mclean*

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Putra Ramadani
- b. NIM : 8040190358
- c. Jenis Kelamin : Laki - laki
- d. Tempat/Tgl.Lahir : Jambi, 14 November 2001
- e. Alamat : Jln Arjuna Lrg Marene Rt
11 NO 10 Kel Eka Jaya Kec Paal Merah Kota Jambi
- f. No. Telepon : 083121425036
- g. Email :
putraramdani100@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : Putra Ramadani / 8040190358

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

JUDUL : Analisis Kesuksesan Aplikasi BRILink Mobile Terhadap Agen Brilink Kota 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

*) Coret yang tidak perlu

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin hari semakin maju dan berkembang pesat. Hampir semua lingkungan suatu usaha memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk memperlancarkan proses bisnis yang dibuat.

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang bagi masyarakat yang membutuhkannya, disamping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

BRILink merupakan perpanjangan tangan BRI dalam memperluas layanan perbankan BRI, dengan menjalin kerjasama dengan nasabah BRI yang dijadikan sebagai Agen, yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time on line dengan konsep sharing fee (komposisi 50:50). Perangkat yang digunakan adalah menggunakan perangkat EDC yang sudah dilengkapi dengan fitur layanan perbankan BRI, dan dapat juga berfungsi sebagai mini ATM BRI [1].

Berdasarkan penilaian pengguna BRILink Mobile di *Playstore* menggunakan aplikasi tersebut terkhusus untuk tunanetra sedikit mengalami kesulitan saat menggunakan karena fitur-fitur yang ada didalamnya tidak dibaca oleh voice asisten bagaimana untuk kedepannya biar Agen BRILink Mobile bisa di akses dengan penyandang *disable*. Sebelum aplikasi di *update* fitur *voice assistant* masih bisa dipakai.

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik mengangjkat penelitian yang berjudul “**Analisis Kesuksesan Aplikasi BRILink Mobile Terhadap Agen BRILink Kota Jambi Menggunakan Metode *Delone and Mclean***”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu "Bagaimana menganalisis Kesuksesan Aplikasi BRILink Mobile terhadap Agen BRILink di Kota Jambi Menggunakan Metode *Delone and Mclean*"

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan pembatasan ruang lingkup penelitian terkait sistem yang diusulkan untuk instansi, agar penulis memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam penelitian.

1. Penelitian ini dilakukan hanya untuk menganalisis kesuksesan Aplikasi BRILink Mobile Terhadap Agen BRILink di Kota Jambi.
2. Penelitian ini difokuskan pada kualitas informasi (*Information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*).
3. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah Agen BRILink di wilayah Kota Jambi sebanyak 100 responden.
4. Kuesioner disebarakan secara Online dalam bentuk formulir *google form*.
5. *Tools* yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah SmartPLS3 dan analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modeling*).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari peneliitian ini adalah untuk mengetahui kesuksesan dari Aplikasi BRILink Mobile Terhadap Agen BRILink Kota Jambi Menggunakan Metode *delone and Mclean*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan dari para Agen BRILink Kota Jambi.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.
3. Secara metodologi, penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan metode kuantitatif untuk menyusun skripsi khususnya di Program Studi Sistem Informasi.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Pengertian Analisis

Analisis merupakan kemampuan dalam memecahkan, menguraikan suatu informasi atau materi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga mudah dipahami dan lebih mudah dijelaskan.

Menurut Jogyanto, 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 [2].

Menurut Sugiyono, Analisis adalah suatu analisa yang dilakukan berdasarkan jumlah data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu menjadi hipotesis [3].

1.5.2 Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkannya. [4].

. Menurut Barki dan Nikos dalam Tarigan, kepuasan pelanggan adalah istilah umum yang digunakan dalam bisnis. Dalam konteks lingkungan sistem Informasi (IS), IS menggunakan "kepuasan pengguna" untuk mengevaluasi kinerja aplikasi IS lebih spesifik [5].

1.5.3 Aplikasi

Aplikasi adalah Suatu Sistem berupa fitur-fitur yang berisi gambar, audio, ataupun dokumen-dokumen dengan tujuan tertentu.

Menurut Jogiyanto, Aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi atau pernyataan yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output [6].

Menurut Rachmad Hakim S, Aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur Windows & permainan (*game*), dan sebagainya [6].

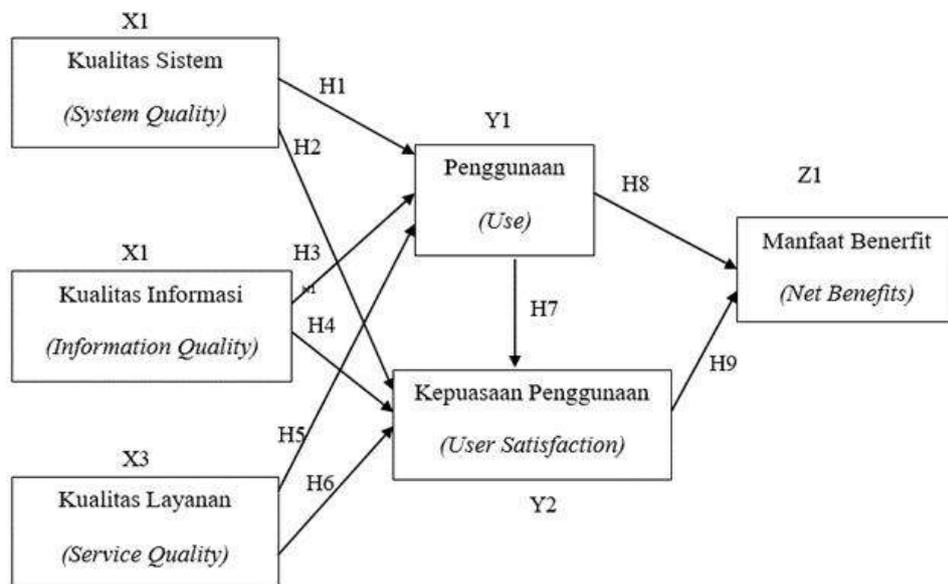
1.5.4 BRILink Mobile

Agen BRILink adalah nasabah yang mempunyai rekening di Bank BRI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi Agen BRILink. Agen tersebut harus mampu memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu, Bank tidak dapat sembarang merekrut Agen untuk membantu dalam menyediakan layanan jasa perbankan. Terkait dengan hal tersebut prosedur yang baik, efektif, dan efisien sangat diperlukan bagi perusahaan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses akuisisi Agen BRILink mobile [7].

1.5.5 Delone and Mclean

Metode Delone and Mclean (D & M) adalah metode sering digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi yang diciptakan oleh Delone and Mclean. Pada tahapan ini 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 Agen BRILink Kota Jambi menggunakan metode Delone and Mclean. Metode D & M (2003) memiliki 6 konstruk untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi, yaitu: kualitas informasi, kualitas pelayanan, niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih



Gambar Delone dan 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 Variabel*) yaitu Pengguna (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Behavioral*), Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Alat dan Bahan Penelitian

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat alat bantu (*tools*) yang digunakan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

1. Perangkat Keras (Hardware)

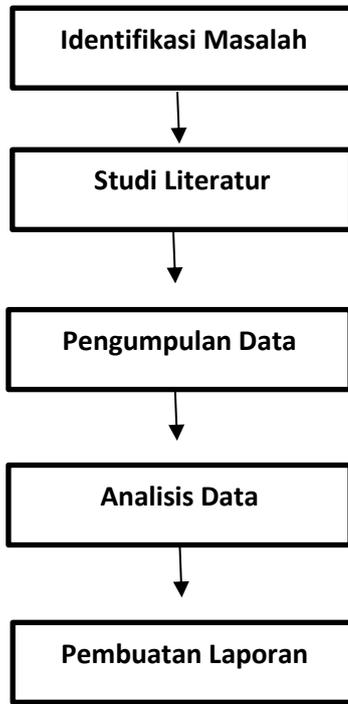
- a. Laptop LENOVO AMD A9-9425 3.1Ghz.
- b. Memori RAM DDR 4 GB.
- c. Hardisk 1 TB (1000GB).
- d. GPU AMD Radeon R5.
- e. Layar HD 14"
- f. DOS/ NO OS.
- g. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.

2. Perangkat Lunak (Software)

- a. Sistem operasi Windows 10 64-bit
- b. Microsoft Word 2010
- c. Google Chrome
- d. Smart PLS
- e. Mendeley
- f. Aplikasi J-Samsat
- g. Dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya.

1.6.2 Metode Penelitian

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:



1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui masalah, penyebab dan solusi yang tepat pada aplikasi BRILink Mobile Terhadap Agen BRILink Kota Jambi

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 pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Metode yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data

berupa kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada Agen BRILink dibuat dalam bentuk *Google Form*.

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] J. E. P. Marpaung, B. Suharjo, and Y. H. Asnawi, “Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink,” *J. Apl. Bisnis dan Manaj.*, vol. 8, no. 1, pp. 144–158, 2022, doi: 10.17358/jabm.8.1.144.
- [2] A. Rijali, “Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin,” vol. 17, no. 33, pp. 81–95, 2018.
- [3] Y. A. Kembaren, G. Kartono, and M. Mesra, “Analisis Karya Poster Berdasarkan Unity, Layout, Tipografi, Dan Warna,” *Gorga J. Seni Rupa*, vol. 9, no. 1, p. 121, 2020, doi: 10.24114/gr.v9i1.18187.
- [4] A. Supriyatna, “Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework,” *Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 1, pp. 43–52, 2015.
- [5] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 18–19, 2017.
- [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] A. E. Trima and A. A. Rahman, “Prosedur Akuisisi Agen Brilink Mobile Pada Pt Bank Rakyat Indonesia,” *Karya Ilm. Mhs.*, 2018, [Online]. Available: <http://repository.polinela.ac.id/256/>